



ACADEMIA MILITAR

Direcção de Ensino

Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

**A EFICÁCIA DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO DA
GUARDA NACIONAL REPUBLICANA**

FORMANDO: Aspirante José Alberto Oliva Biscaia

ORIENTADOR: Capitão Rogério Gil Raposo

LISBOA, JULHO DE 2008



ACADEMIA MILITAR

Direcção de Ensino

Curso de Infantaria da Guarda Nacional Republicana

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

**A EFICÁCIA DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO DA
GUARDA NACIONAL REPUBLICANA**

FORMANDO: Aspirante José Alberto Oliva Biscaia

ORIENTADOR: Capitão Rogério Gil Raposo

LISBOA, JULHO DE 2008

DEDICATÓRIA

Aos meus Pais, Irmã e Namorada.

AGRADECIMENTOS

Na elaboração deste Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) vários foram os contributos prestados por diversas entidades, facto pelo qual reservo esta página para manifestar os mais sinceros agradecimentos.

Em primeiro lugar, agradeço ao meu orientador, Capitão de Infantaria Rogério Gil Raposo, pela total disponibilidade manifestada ao longo da realização do trabalho, pelo tempo dispendido auxiliando-me na realização do mesmo, pela ajuda incondicional, pela permanente motivação fornecida. Foi, sem dúvida, uma mais-valia na concretização deste TIA.

- ✚ Aos meus pais, pelo inigualável espírito de sacrifício demonstrado para me ajudarem no curso.
- ✚ Aos Comandantes de Destacamentos Territoriais (DTER) e Postos Territoriais (PTer), que colaboraram nas entrevistas, assumindo-se, desde o primeiro contacto até ao final deste trabalho, não só como camaradas, mas também e sobretudo, como amigos.
- ✚ Aos militares do Gabinete do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIIOP) da 3ª Repartição do Comando Geral, pelos esclarecimentos fornecidos sobre o referido Sistema de Informação (SI).
- ✚ Ao Tenente-Coronel Matos Luís, pela ajuda fornecida na parte metodológica respeitante à área das Ciências Sociais.
- ✚ À minha namorada pelo auxílio fornecido na elaboração do “ABSTRACT”.
- ✚ À Elisabete pela revisão do trabalho.
- ✚ Aos meus camaradas de curso, pelo apoio demonstrado e pela troca de bibliografia.

Gostaria também de agradecer a quem, directa ou indirectamente, acreditou e ajudou na realização deste trabalho. A todos o meu MUITO OBRIGADO.

ÍNDICE

DEDICATÓRIA.....	i
AGRADECIMENTOS	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE QUADROS	ix
ÍNDICE DE TABELAS	x
LISTA DE ABREVIATURAS	xi
LISTA DE SIGLAS	xii
RESUMO	xiii
ABSTRACT	xiv
EPÍGRAFE	xv

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO DO TRABALHO.....	1
1.1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1.1 ENQUADRAMENTO.....	1
1.1.2 DEFINIÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO.....	1
1.1.3 JUSTIFICAÇÃO E IMPORTÂNCIA DO TEMA NA ACTUALIDADE.....	2
1.1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO	2
1.1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO	3
1.1.6 ESTRUTURA	3
1.2 METODOLOGIA.....	4

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DA LITERATURA SOBRE CONTROLO INTERNO	7
2.1 INTRODUÇÃO.....	7
2.2 CONCEITO DE CONTROLO.....	7
2.3 CONTROLO INTERNO	8
2.3.1 OBJECTIVOS DO CONTROLO INTERNO.....	8
2.3.2 FACTORES QUE INFLUENCIAM O CONTROLO INTERNO	9

2.3.3	LIMITAÇÕES DO CONTROLO INTERNO.....	9
2.4	CONTROLO INTERNO DA ACTIVIDADE OPERACIONAL DA GNR	9
2.4.1	CONCEITO DA ACTIVIDADE OPERACIONAL.....	9
2.4.2	MEIOS DE CONTROLO	10
2.4.3	CRITÉRIOS DE CONTROLO	11
2.4.4	PROCESSO DE CONTROLO NA GNR.....	12
2.4.5	TIPOS DE CONTROLO NA GNR.....	12
2.5	CONCLUSÕES.....	13
 CAPÍTULO 3 – SIIOP- SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS DE		
POLÍCIA.....		14
3.1	INTRODUÇÃO.....	14
3.2	TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	14
3.3	CONCEITO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	15
3.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GNR	16
3.5	CONCEITO SIIOP	16
3.5.1	PRINCÍPIOS GERAIS DO SIIOP	16
3.5.2	OBJECTIVOS DO SIIOP.....	17
3.5.3	SIIOP NA ESTRUTURA DA GNR.....	17
3.6	CONCLUSÕES.....	18
 PORTE II – INVESTIGAÇÃO DE CAMPO		
CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO		19
4.1	INTRODUÇÃO.....	19
4.2	HIPÓTESES	19
4.3	CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO.....	20
4.3.1	POPULAÇÃO OU UNIVERSO	20
4.3.2	PROCESSO DE AMOSTRAGEM.....	20
4.3.3	CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA	21
 CAPÍTULO 5 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS		23
5.1	INTRODUÇÃO.....	23
5.2	ANÁLISE DAS ENTREVISTAS.....	23
5.2.1	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 9.....	23

5.2.2	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 5.....	24
5.2.3	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 11.....	25
5.2.4	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 12.....	25
5.2.5	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 13.....	26
5.3	ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS	27
5.3.1	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº4.....	27
5.3.2	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 5.....	27
5.3.3	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 6.....	28
5.3.4	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 7.....	28
5.3.5	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 8.....	29
5.3.6	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 9.....	29
5.3.7	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 10.....	30
5.3.8	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 11.....	30
5.3.9	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº12.....	31
5.3.10	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 13.....	31
5.3.11	ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 14.....	32
5.4	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	32
5.4.1	DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 9 DAS ENTREVISTAS E À QUESTÃO Nº 14 DOS QUESTIONÁRIOS.....	32
5.4.2	DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 11 DAS ENTREVISTAS E ÀS QUESTÕES Nº 4; Nº 6 E Nº 12 DOS QUESTIONÁRIOS.....	33
5.4.3	DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 12 DAS ENTREVISTAS E À QUESTÃO Nº 13 DOS QUESTIONÁRIOS.....	34
5.4.4	DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 13 E ÀS QUESTÕES, Nº 5; Nº 7 E Nº 11 DOS QUESTIONÁRIOS.....	35
5.4.5	DISCUSSÃO À QUESTÃO Nº 5 DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA E À QUESTÃO Nº 9 DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO.....	36
5.4.6	DISCUSSÃO ÀS QUESTÕES Nº 8 E Nº 10 DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO ...	37
CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES		38
6.1	RESPOSTA AS PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO	38
6.2	CONCLUSÕES.....	39
6.3	RECOMENDAÇÕES FINAIS	40

6.4	LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO.....	40
6.5	PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES	40
6.6	FECHO	40
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		41
ANEXOS		44
	ANEXO A – EXTRACTO DA LEI N.º 63/2007 DE 6 DE NOVEMBRO	45
	ANEXO B - CONCEITOS DE CONTROLO	51
	ANEXO C – EXTRACTO DO DECRETO REGULAMENTAR N.º 2/95 DE 25 DE JANEIRO	53
APÊNDICES.....		58
	ENTREVISTAS APLICADAS.....	59
	INQUÉRITO POR ENTREVISTA	59
	APÊNDICE D - CARTA DE APRESENTAÇÃO	60
	APÊNDICE E – GUIÃO DA ENTREVISTA	61
	APÊNDICE F – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 1	63
	APÊNDICE G – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 2.....	67
	APÊNDICE H – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 3.....	71
	APÊNDICE I – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 4	75
	APÊNDICE J – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 5.....	78
	APÊNDICE K – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 6.....	81
	INQUÉRITO APLICADO	84
	APÊNDICE L – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	85
	APÊNDICE M – QUESTIONÁRIO	86
	APÊNDICE N – TABELAS OUTPT DO SPSS REFERENTES ÀS RESPOSTAS AO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1: Relação entre a informação, tecnologia e a organização	15
Figura 3.2: Mapa conceptual do SIOP	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1: Função dos inquiridos	21
Gráfico 4.2: Idades dos inquiridos.....	22
Gráfico 4.3: Género dos inquiridos	22
Gráfico 5.1: Análise dos resultados à questão nº 4 do Inquérito por Questionário	27
Gráfico 5.2: Análise dos resultados à questão nº 5 do Inquérito por Questionário	27
Gráfico 5.3: Análise dos resultados à questão nº 6 do Inquérito por Questionário	28
Gráfico 5.4: Análise dos resultados à questão nº 7 do Inquérito por Questionário	28
Gráfico 5.5: Análise dos resultados à questão nº 8 do Inquérito por Questionário	29
Gráfico 5.6: Análise dos resultados à questão nº 9 do Inquérito por Questionário	29
Gráfico 5.7: Análise dos resultados à questão nº 10 do Inquérito por Questionário	30
Gráfico 5.8: Análise dos resultados à questão nº 11 do Inquérito por Questionário	30
Gráfico 5.9: Análise dos resultados à questão nº 12 do Inquérito por Questionário	31
Gráfico 5.10: Análise dos resultados à questão nº 13 do Inquérito por Questionário	31
Gráfico 5.11: Análise dos resultados à questão nº 14 do Inquérito por Questionário	32

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 4.1: Caracterização da amostra da entrevista	22
Quadro 5.1: Análise dos Resultados à questão nº 5 do Inquérito por Entrevista	24
Quadro 5.2: Análise dos Resultados à questão nº 11 do Inquérito por Entrevista	25
Quadro 5.3: Análise dos Resultados à questão nº 12 do Inquérito por Entrevista	25
Quadro 5.4: Análise dos Resultados à questão nº 13 do Inquérito por Entrevista	26

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela A.4.1: Função dos Inquiridos.....	89
Tabela A.4.2: Idade dos Inquiridos.....	89
Tabela A.4.3: Género dos Inquiridos.....	89
Tabela A.5.1: SIOP é mais um instrumento de controlo interno	89
Tabela A.5.2: Importância do SIOP no controlo interno.....	89
Tabela A.5.3: Velocidade de acesso ao SIOP	90
Tabela A.5.4: Problemas de funcionamento do SIOP	90
Tabela A.5.5: SIOP esta adaptado a realidade da GNR.....	90
Tabela A.5.6: Valências constantes no SIOP para o controlo interno.....	90
Tabela A.5.7: Alterações que o SIOP provocou no controlo interno	90
Tabela A.5.8: Dificuldades dos militares em trabalhar com o SIOP	91
Tabela A.5.9: Utilidade do SIOP no controlo interno da actividade operacional	91
Tabela A.5.10: SIOP reduziu eventuais erros cometidos anteriormente pelos militares ...	91
Tabela A.5.11: O SIOP actualmente poupa tempo na realização do controlo interno.....	91

LISTA DE ABREVIATURAS

Asp:	Aspirante
Cmdt.:	Comandante
DTer:	Destacamentos Territoriais
et al. (et aliae):	e outros
Etc. (et cetera):	e outros
ed:	Edição
GTer:	Grupo Territorial
PTer:	Postos Territoriais
nº:	Número

LISTA DE SIGLAS

GNR:	Guarda Nacional Republicana
IG:	Inspecção da Guarda
SIOP:	Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia
SCOT:	Sistema de Contra-ordenações de Trânsito
SI:	Sistema de Informação
SPSS	Statistical Package for Social Science
SIC:	Sistema Informático Contabilístico
TIA:	Trabalho Investigação Aplicada
ZA:	Zona de acção

RESUMO

Este trabalho científico enquadra-se no domínio das Ciências Sociais e subordina-se ao tema “ Eficácia do sistema de Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana (GNR) ”. O objectivo que presidiu a sua realização foi a análise do contributo do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIIO) na eficácia do Controlo Interno da actividade operacional, ao nível dos Destacamentos Territoriais (DTER) da GNR. No que refere a metodologia científica, inicialmente, procedeu-se à análise de documentos (da qual foi extraída alguma da bibliografia constante deste trabalho), obras de autores de referência nas matérias versadas, trabalhos científicos, legislação e sites de Internet. Foram ainda realizadas entrevistas exploratórias no Comando Geral da GNR.

Na segunda parte do presente trabalho, são apresentados seis Inquéritos por entrevista e dezoito Inquéritos por Questionário, procedendo-se a respectiva análise. Pretende-se assim ir ao encontro da vertente prática requerida para o desenvolvimento deste trabalho e prossecução dos objectivos inicialmente delineados.

O trabalho encontra-se dividido em cinco fases, que são: Introdução do trabalho; Enquadramento teórico ou revisão da literatura; Metodologia da investigação de campo; Apresentação e discussão dos resultados e algumas conclusões e recomendações.

No decorrer da investigação, foi possível constatar que o Controlo Interno é uma preocupação transversal às empresas constituintes da Sociedade, sendo a GNR um exemplo paradigmático. Os Sistemas de Informação (SI) assumem-se como componentes necessárias na maioria das organizações. De facto, algumas personalidades defendem que o sucesso das mesmas depende, grandemente, da qualidade dos seus sistemas de informação e do desenvolvimento das suas tecnologias. Adiante, é feita a apresentação de um SI existente na GNR, o SIIO.

De uma forma geral, e a despeito dos problemas de rede e velocidade de funcionamento, constatou-se que o SIIO é um SI em implementação no dispositivo da GNR. Constitui-se como mais um instrumento ao dispor dos Comandantes de Destacamento Territoriais (DTER) e Postos Territoriais (PTer) que, entre outras aplicações, auxilia na realização do Controlo Interno da actividade operacional.

O trabalho que a seguir se apresenta foi realizado entre Maio e Julho de 2008.

Palavras-Chave: CONTROLO INTERNO; ACTIVIDADE OPERACIONAL; SISTEMAS DE INFORMAÇÃO; TECNOLOGIA; EFICÁCIA.

ABSTRACT

Incorporated within the realm of the Social Sciences this scientific piece is thematically circumscribed to the issue “Efficacy of the Internal Control System within the Portuguese National Republican Guard (GNR).” The purpose of this paper is to demonstrate the contribution of the “Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia” (SIOP) to the overall efficiency of GNR’s Control of Operational Activity at a detachment level (DTER).

The methodological design of this study is construed upon the employment of multiple data collection methods. In an initial phase, the author adopted a document analysis approach (within which may be noted some of the main bibliographic material of this paper), engaging in the critical examination of multiple authors and reference materials, books, journals, official publications, government legislation, archives and online sources. A number of surveys were also conducted at the GNR General-Command Headquarters in Lisbon. In the second part of investigations, the means of inquiry and acquisition of data included the elaboration and analysis of six interviews and seven formally structured questionnaires. These were specifically targeted to de address the pragmatic demands of successful project completion and ensure the utmost fidelity and relevance to the aforementioned study objectives.

This paper is divided into five phases, these are: Introduction to the study; Theoretical contextualization and literature review; Methodology of empirical research; Articulation and interpretation of acquired data in addition to the presentation of some concluding thoughts and recommendations.

During the study, the investigator noted that Internal Control is a crosscutting concern to all constitutive parties of an association. GNR is an illustrative example of this. Information Systems (IS) are deemed as necessary components of most organizations. In fact, there are those who defend that the success of these organizations is highly dependent upon the quality of their Information Systems and the development of their technologies. The researcher presented SIOP as one of GNR’s Current Information Systems.

Despite network deficiencies and dilatory processes, SIOP is an Information System currently employed by the GNR. It is a tool at the disposition of the commanders of Territorial units (DTER) and posts (PTer) that, among other practicalities, contributes to the sound Control of Operational Activity.

This study was undertaken between May 2008 and June 2008.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL; OPERATIONAL ACTIVITY; INFORMATION SYSTEMS, TECHNOLOGY; EFFICACY

EPÍGRAFE

“Não sei uma milionésima parte de um por cento a respeito de nada.”

Thomas Edison

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO DO TRABALHO

1.1 INTRODUÇÃO

1.1.1 ENQUADRAMENTO

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) surge como resposta ao processo de Bolonha, no âmbito do Mestrado em Ciências Militares, especialidade Guarda Nacional Republicana (GNR) Infantaria, constituindo-se com um importante meio de desenvolvimento das capacidades de investigação, na área das ciências sociais.

Este trabalho é determinante no aproveitamento final do referido mestrado (leccionado na Academia Militar com duração de cinco anos).

Contudo, e como facilmente se compreende, a sua importância ultrapassa a mera componente avaliativa. De facto, assume especial relevância o facto de contribuir para aquisição de competências úteis para o futuro desempenho das funções do Oficial da GNR.

Constitui-se, assim, como uma mais-valia na formação do aluno, proporcionando, adicionalmente, pertinentes reflexões sobre o Controlo Interno da GNR.

Com o trabalho em causa, pretende-se proporcionar à GNR, bem como à sociedade em geral, uma perspectiva inovadora sobre a temática abordada.

1.1.2 DEFINIÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO

Este trabalho subordina-se ao tema “ A eficácia do sistema de Controlo Interno da GNR.” A escolha deste tema deveu-se ao interesse despertado pelo estudo de um assunto que assume, cada vez mais, um papel preponderante, no desenvolvimento e bem-estar de qualquer organização.

Do **tema** proposto pelo Comando da GNR, surge então a seguinte **pergunta de partida / Problema**: “Qual o contributo do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIIOP), para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos Destacamentos Territoriais, (DTER) da GNR?” Pode, pois, definir-se como objecto de estudo o Controlo Interno existente na GNR, o SIIOP ao dispor dos militares da GNR, e, finalmente a relação entre ambos.

Procurar-se-á estabelecer uma relação entre os resultados das entrevistas e questionários e as hipóteses definidas *à priori*.

Estudar-se-ão, ainda, as mais-valias do sistema de Controlo Interno, assim como eventuais problemas associados, para os quais serão apresentadas possíveis soluções.

1.1.3 JUSTIFICAÇÃO E IMPORTÂNCIA DO TEMA NA ACTUALIDADE

Na escolha do tema que subjaz à realização deste TIA, foi tida em consideração a sua pertinência na sociedade actual e, inevitavelmente, na organização à qual o autor pertence, a GNR.

Para além de permitir ao aluno uma aproximação com a referida instituição, proporciona ao leitor um vasto leque de conhecimentos na área do Controlo Interno, Sistemas de Informação (SI) e novas tecnologias.

Actualmente face à enorme competitividade existente entre as várias organizações da sociedade, os responsáveis das grandes organizações, sentem necessidade de se actualizar permanentemente nestes assuntos.

O tema é oportuno, na medida em que proporciona ao leitor acesso a vários conceitos, tipos, modos, meios, critérios e processos de Controlo Interno. Aborda a importância dos SI e novas tecnologias nas organizações, permitindo, desta forma, uma actuação pró-activa dos responsáveis pelas organizações, evitando possíveis erros e contribuindo para o desenvolvimento das mesmas.

A GNR atravessa um período de reestruturação, sendo o Controlo Interno um dos pilares fundamentais de qualquer organização. Em suma, e tal como já foi referido, a importância deste trabalho assenta no facto de proporcionar, não só à organização mas também à sociedade, conhecimentos e reflexões importantes nesta área.

1.1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

O **objectivo geral** deste trabalho é estudar o Controlo Interno da actividade operacional dos DTer da GNR. Devido à abrangência do tema houve necessidade de restringir o objecto de estudo. Dessa delimitação do tema resultou o seguinte problema: “Qual o contributo do SIOP, para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?” Assim no intuito de responder a essa questão central, os **objectivos específicos** deste trabalho são:

- ✚ Definir controlo e Controlo Interno.
- ✚ Definir actividade operacional na GNR.

- ✚ Definir Tecnologias de informação.
- ✚ Definir sistema de informação.
- ✚ Estudar a importância dos sistemas de informação nas organizações.
- ✚ Estudar o SIOP, ao dispor dos Comandantes DTer para garantir a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional na GNR.
- ✚ Analisar a importância do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional da GNR ao nível dos DTer.
- ✚ Identificar possíveis alterações a que o SIOP deva ser sujeito, no intuito de se tornar mais eficaz quanto aos resultados da sua acção no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.

1.1.5 PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO

Atendendo ao tema inicialmente proposto, considerando a pergunta de partida e tendo em conta os objectivos traçados, formulam-se as seguintes **perguntas de investigação**:

- ✚ 1ª Pergunta: Sendo o Controlo Interno da actividade operacional imprescindível à acção de comando, qual a importância do SIOP nos DTer?
- ✚ 2ª Pergunta: O SIOP existente na GNR, ao permitir entre outras funcionalidades executar o Controlo Interno da actividade operacional, poupa tempo aos Comandantes nos DTer da GNR?
- ✚ 3ª Pergunta: O SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos militares nos DTer da GNR?
- ✚ 4ª Pergunta: Ao trabalhar com o SIOP os Comandantes terão mais facilidade de acesso a informação útil para o Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?
- ✚ 5ª Pergunta: A implementação do SIOP provocou alguma mudança significativa no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer?

1.1.6 ESTRUTURA

O trabalho encontra-se bipartido numa primeira parte teórica e numa segunda iminentemente prática.

A primeira parte versa sobre a revisão da literatura. A este nível, serão abordadas temáticas relacionadas com o Controlo Interno, nomeadamente o conceito, as componentes,

os meios, os critérios, os tipos, os factores e limitações do Controlo Interno da GNR. É feita também a análise do SIIOP como SI, abordando-se os princípios e objectivos que norteiam o seu funcionamento.

A segunda parte do trabalho incide na investigação de campo, métodos e técnicas de investigação utilizadas, procedendo-se, ainda, à análise de resultados. No final, são apresentadas as respostas as questões iniciais, conclusões decorrentes do trabalho desenvolvido e possíveis recomendações.

1.2 METODOLOGIA

A metodologia aplicada na realização deste trabalho foi diversificada. A primeira parte baseou-se no **projecto de investigação** realizado no ano lectivo transacto. A este nível, a análise de documentos, a pesquisa bibliográfica de autores, que se debruçaram sobre o tema (Controlo Interno e os SI), a consulta de trabalhos científicos anteriores e a pesquisa em alguns sítios oficiais de Internet, revelaram-se muito importantes.

Ainda no âmbito teórico, e face a escassez de bibliografia sobre o SIIOP, efectuou-se a análise de alguns documentos internos, existentes na Intranet da GNR, sobre o referido SI, que permitiram a recolha de importante informação para a elaboração da pergunta de partida / problema.

Efectuaram-se ainda algumas **entrevistas exploratórias** a personalidades qualificadas do Gabinete de SIIOP do Comando Geral da GNR, como complemento à investigação das leituras, pois, segundo Quivy & Campenhoudt, (2008: 69) “ (...) as entrevistas exploratórias contribuem para descobrir os aspectos a ter em conta e alargarem ou rectificarem o campo de investigação das leituras.” Acrescente-se ainda, que as entrevistas exploratórias economizam tempo de leitura na construção de hipóteses e proporcionam ao investigador informação e conhecimentos, que a ele, por si só, não lhe ocorreriam. (Quivy & Campenhoudt, 2008)

Na segunda parte (Parte prática), o investigador recorreu ao **Inquérito¹ por entrevistas e Questionários**. Inicialmente realizaram-se entrevistas com a finalidade de responder às perguntas iniciais da investigação. Foram apenas entrevistados militares com funções de comando, uma vez que são esses os principais responsáveis pelo Controlo Interno da actividade operacional na GNR, mais especificamente ao nível dos DTer.

No intuito de poupar tempo e obter informação qualificada junto de informadores especialistas, o investigador recorreu inicialmente ao Inquérito por Entrevista. (Carmo & Ferreira, 1998)

¹ “ Processo em que se tenta descobrir alguma coisa de forma sistemática.” (Carmo & Ferreira, 1998: 123)

O primeiro instrumento de recolha de dados utilizado na investigação de campo baseou-se numa pesquisa qualitativa centrada em **entrevistas mistas ou semi-directivas**² onde três Comandantes de DTer e três Comandantes de PTER do GTER de Matosinhos exprimiram a sua opinião, fornecendo ao investigador uma verificação de conhecimentos anteriores e descoberta de novos dados sobre a temática. (Ghiglione & Matalon, 2001)

As entrevistas decorreram no dia 25 de Junho de 2008 na Zona Acção (ZA) do GTER de Matosinhos das 14h00 às 19h30, tendo sido alvo de gravação e registo informático. A colaboração dos entrevistados durante a elaboração das mesmas foi plena, visto o tema versar sobre um assunto da maior importância para os militares que desempenham funções de comando e Controlo Interno da actividade operacional na GNR.

Na elaboração do Inquérito por Questionário, o investigador teve como especial atenção escolher **perguntas fechadas**.³ Para tal baseou-se nas **Escala de Atitudes**⁴ e **Escala de Likert**.⁵ (Carmo & Ferreira, 1998)

Após a análise e tratamento das entrevistas (**sinopses das entrevistas**)⁶ surgiram novos dados, que posteriormente foram explorados e complementados pelos resultados obtidos nos **Questionários** aplicados, de 01 de Julho de 2008 a 10 de Julho de 2008, a todos os militares com funções de comando nos três DTER do GTER de Matosinhos (DTer Vila Nova de Gaia e DTer Santo Tirso). Conciliando os resultados das **entrevistas** e dos **Questionários**, o autor apresentou algumas conclusões e recomendações interessantes.

A escolha de dois instrumentos de recolha de dados, deveu-se ao facto, de o investigador pretender reduzir ao mínimo as suas limitações e maximizar as virtualidades. (Carmo & Ferreira, 1998)

Os instrumentos utilizados na recolha de dados cumprem os preceitos da **fidelidade**⁷ e **validade**⁸ da metodologia das Ciências Sociais. (Carmo & Ferreira, 1998)

² “O entrevistador dispõe de uma série de perguntas – guias, relativamente abertas, a prepositivo das quais é imperativo receber uma informação da parte do entrevistado.” (Quivy & Campenhoudt, 2008: 192)

“O entrevistador conhece todos os temas sobre os quais tem de obter reacções por parte do inquirido, a ordem como os irá introduzir são deixados ao seu critério, sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista.” (Ghiglione & Matalon, 2001: 64)

³ “Um modo de objectivar as respostas e de não permitir que estas sejam ambíguas é fechar as perguntas.” (Carmo & Ferreira, 1998: 141)

⁴ “Por vezes as questões podem ser colocadas sob a forma de uma escala de atitudes, permitindo ao investigador medir atitudes e opiniões.” (Carmo & Ferreira, 1998: 143)

⁵ “Consistem na apresentação de uma série de proposições, devendo o inquirido, em relação a cada uma delas, indicar uma de cinco posições: Concorda totalmente, concorda, sem opinião, discorda, discorda totalmente.” (Carmo & Ferreira, 1998: 143)

⁶ “As sinopses são sínteses de discursos que contêm a mensagem essencial da entrevista.” (Guerra 2006: 73)

⁷ “Diz respeito ao problema de garantir que diferentes codificadores cheguem a resultados idênticos.” (Carmo & Ferreira, 1998: 259)

⁸ “Diz respeito àquilo que o investigador pretendia medir.” (Carmo & Ferreira, 1998: 259)

O tamanho da amostra estudada é muito reduzido para se poder extrapolar os resultados para toda a organização, pois não é representativa da população (militares com funções de comando nos DTer da GNR). No entanto, importantes ilações e recomendações sobre o tema em questão surgiram, que poderão ser úteis para os futuros militares da GNR com funções de comando ao nível do escalão estudado. (Quivy & Campenhoudt, 2008)

Na elaboração deste trabalho foram utilizados vários suportes para a análise e recolha de informação, nomeadamente o *Statistical Package for Social Science* (SPSS), *Excel*; ambos programas de análise estatística. O autor utilizou ainda o programa Cmap Tools para a elaboração o mapa conceptual do SIIOP.

Para a estrutura geral do trabalho, o autor baseou-se no “Guia Prático sobre Metodologia Científica para Elaboração Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertação de Mestrados e Trabalhos de Investigação Aplicada ” da autora Sarmento (2008), em paralelo com outros livros de metodologia científica⁹, adaptando as orientações para redacção de trabalhos científicos da Academia Militar e a realidade do Trabalho.

⁹ “Saber Escrever uma Tese e Outros Textos.” (Estrela et al, 2006)

“Teses, Relatórios e Trabalhos Escolares – Sugestões Para Estruturação da Escrita.” (Azevedo, 2001)

“Metodologia da Investigação Guia para auto-aprendizagem.” (Carmo & Ferreira, 1998)

“Pesquisa Qualitativa e Análise – Sentidos e formas de uso.” (Guerra 2006)

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 2 – REVISÃO DA LITERATURA SOBRE CONTROLO INTERNO

2.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, fornecer-se-á ao leitor um enquadramento teórico sobre o tema em questão. Inicialmente, e do geral para o particular, serão apresentadas algumas noções sobre controlo e Controlo Interno, defendidas por diferentes autores. Posteriormente, numa visão mais restrita, estudar-se-á o Controlo Interno da actividade operacional da GNR, tecendo, para tal, umas breves conclusões.

Considerando-se a revisão da literatura sobre o assunto, a base e o ponto de partida para a prossecução dos objectivos e finalidades do trabalho, pretende-se que, no final deste capítulo, o conhecimento teórico sobre a temática Controlo Interno seja o mais claro e elucidativo possível.

2.2 CONCEITO DE CONTROLO

Segundo Peretti (2001: 517), “ (...) nunca antes a pressão sobre muitas áreas de gestão de recursos humanos foi tão intensa”, facto que leva a maioria das organizações a desenvolverem bons SI para o controlo dos seus efectivos e um aumento na qualidade do serviço prestado.

Segundo o dicionário da língua portuguesa, o termo controlo deriva do francês “controle”, que significa «verificação» (entenda-se, “acção ou efeito de controlar, verificação, fiscalização ou revisão”). Controlador é aquele que exerce a função de controlar, ou seja, a função de “conferir, fiscalizar, orientar, inspeccionar, ou superintender.” (AAVV, 2008: 422)

Chiavenato apud Ferreira (2007: 8) define controlo como “ (...) uma função administrativa que faz parte do processo administrativo de planear, organizar, dirigir e controlar.” Constitui uma panóplia de diligências que pretendem aferir desempenho de uma organização.

Já Dussaulx defende na sua obra publicada em 1971 que Controlo Interno é uma actividade de vigilância que visa “ (...) assegurar que todas as directivas, instruções e regulamentos em vigor sejam cumpridos e executados a todos os níveis e em todos os ramos da actividade.” (Dussaulx: 128)

Numa visão mais Policial do Controlo Interno e segundo Alves (1997), a melhor forma de combater a má conduta Policial é evitá-la, para tal devem ser utilizados bons e adequados métodos de selecção e formação dos recursos humanos. Reciclagens e alterações devem ser frequentes. Alves (1997) elenca duas razões que justificam a existência de um Controlo Interno nas polícias, sendo a primeira “ (...) uma Polícia democrática tem que aceitar um qualquer mecanismo de supervisão” e a segunda “qualquer organismo de vigilância exterior à polícia dificilmente poderá substituir os numerosos níveis hierárquicos existentes.” Alves (1997: 5). No ponto de vista da organização GNR, o Controlo Interno pretende medir, avaliar e corrigir toda a actividade operacional, bem como o desempenho dos militares no intuito de assegurar que os objectivos delineados sejam alcançados.

2.3 CONTROLO INTERNO

Na opinião de Gupta apud Guerreiro (2004: 1), “O Controlo Interno é um dos factores básicos da gestão de uma organização. Tem sido comparado ao sistema nervoso do corpo humano por governar todas operações e políticas e por mantê-las a funcionar.”

“Trata-se de uma forma de organização que tem como finalidade medir o grau de eficiência de todos os sistemas de controlo para se determinar o nível de confiança e consequentemente identificar eventuais deficiências de relevância que requeiram maior alcance para as provas a efectuar.” (Mateus, 2004: 13)

Guerreiro (2004) abordando este conceito na sua obra, associa-o aos recursos, sistemas, processos, cultura e funções que, em conjunto, apoiam as pessoas na concretização dos objectos da organização.

2.3.1 OBJECTIVOS DO CONTROLO INTERNO

Não obstante os possíveis erros ou mesmo situações fraudulentas, o funcionamento de um sistema de Controlo Interno dever ser eficaz, adequado à sua realidade e às suas necessidades específicas. (Bordeira & Pinheiro, 2000)

Embora na definição de Controlo Interno já estejam implícitos alguns **objectivos**, Santos (1998) enfatiza alguns, tais como:

✚ “Actuação de todos os funcionários em conformidade com as normas internas e políticas definidas pela Administração.”

✚ “Conformidade com as leis e regulamentos.”

- ✚ “Prevenir e detectar erros e fraudes.”
- ✚ “Identificação de responsabilidades.”
- ✚ “Salvaguarda dos activos. (Santos, 1998: 67- 68)

2.3.2 FACTORES QUE INFLUENCIAM O CONTROLO INTERNO

O estabelecimento e manutenção do Controlo Interno é uma preocupação permanente das organizações, sendo importante o conhecimento dos factores que directa ou indirectamente possam influenciar o referido controlo.

Na opinião de Guerreiro (2004), existem alguns **elementos fundamentais que influenciam** o Controlo Interno. Vejamos alguns casos:

- ✚ “Planos e objectivos bem definidos.”
- ✚ “Definição de autoridade e responsabilidade.”
- ✚ “Estrutura organizativa sólida.”
- ✚ “Pessoal competente e consciente.”
- ✚ “Supervisão e vigilância.” (Guerreiro, 2004: 13-14)

2.3.3 LIMITAÇÕES DO CONTROLO INTERNO

Guerreiro (2004) alerta-nos para o facto de que devemos sempre ter a consciência que o Controlo Interno proporciona uma garantia razoável, todavia, nunca há uma certeza absoluta dos objectivos da organização serem atingidos. Como não poderia deixar de ser também tem as suas **limitações**:

- ✚ “Dimensão da empresa.”
- ✚ “Existência de erros humanos.”
- ✚ “Deficientes juízos de avaliação na tomada de decisões.”
- ✚ “Erros humanos”
- ✚ “Ausência de um código de ética.” (Guerreiro, 2004: 47)

2.4 CONTROLO INTERNO DA ACTIVIDADE OPERACIONAL DA GNR

2.4.1 CONCEITO DA ACTIVIDADE OPERACIONAL

Segundo o Manual de Operações da GNR Volume I, a actividade operacional incumbida aos militares da referida instituição é ininterrupta e contínua. Cumpre-se, fundamentalmente, através do patrulhamento intensivo de toda a Zona de Acção (ZA),

respeito pelas normas, regulamentos e demais leis em vigor, num contacto próximo com as populações, desde os locais mais remotos até as cidades mais desenvolvidas.

Na LEI n.º63/2007 de 6 de Novembro que aprova a orgânica na GNR, define-se a **Inspecção da Guarda (IG)**¹⁰ como órgão responsável pelo controlo e avaliação da actividade operacional realizada em todo o dispositivo da GNR.

“A Inspecção Geral é o órgão responsável pelo desenvolvimento de acções inspectivas e de auditoria ao nível superior da Guarda, competindo-lhe apoiar o Comandante-Geral no exercício das suas funções de controlo e avaliação.” (Artigo 27.º da LEI n.º63/2007 de 6 de Novembro que aprova a orgânica na GNR)

2.4.2 MEIOS DE CONTROLO

Face à permanente competitividade existente entre as organizações, estas sentem a necessidade de evoluir para assegurar a sua permanência. Motivo pelo qual, actualmente inúmeras organizações possuem meios de controlo para medir e avaliar o desempenho dos seus efectivos, sendo a quase centenária GNR um exemplo elucidativo dessa realidade. (Pedroso, 2002)

Segundo Chiavenato apud Ferreira (2007: 9) “ (...) os meios de controlo têm a função de garantir que as pessoas e as situações se mantenham dentro dos padrões desejados.” De acordo com (Chiavenato, 2002: 562) existem, entre outros, os seguintes **"meios de controlo"**:

Estabelecimento de regras e procedimentos: as organizações emanam regras, condutas e procedimentos pelas quais os seus funcionários devem pautar o seu comportamento e desempenho. A GNR dispõe de uma panóplia de publicações e documentos legais que regulamentam o modo de acção dos seus membros constituintes. Veja-se o Código de honra do Militar da GNR, Código Justiça Militar, Manual de Operações da GNR, Regulamento Disciplina da GNR e o Regulamento Geral de Serviços da GNR. São diplomas legais e manuais que regulamentam e uniformizam o modo de acção de todo o efectivo da GNR. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

Hierarquia de autoridade: a existência de níveis hierárquicos nas organizações, para atribuir responsabilidades e conseguir obediência e uma forma simples de controlar os recursos humanos. Na GNR existe uma cadeia hierárquica, em que a autoridade e responsabilidade são tanto maior quanto mais elevado for o cargo hierárquico. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

¹⁰ Ver Anexo A.

Sistema de informações verticais: a GNR efectua o Controlo Interno através da cadeia hierárquica. No topo da hierarquia são emanadas ordens, orientações, indicações, missões aos subordinados. Da base da hierarquia ascendem informações, pedidos de esclarecimento e resultados das tarefas propostas, para que os escalões superiores possam avaliar o seu desempenho. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

2.4.3 CRITÉRIOS DE CONTROLO

Segundo Chiavenato apud Ferreira (2007), o Controlo Interno para ser eficiente e adequado à realidade da organização onde foi aplicado, deve respeitar alguns critérios. A GNR, por força da sua dimensão e estrutura hierárquica, é um exemplo em que os referidos critérios devem ser escrupulosamente respeitados. O Cmdt de DTer deve preocupar-se que os seus subordinados os interiorizem; para tal, incumbe-lhe a missão de instruí-los acerca daquilo que se espera deles. Sendo este trabalho dirigido para o Controlo Interno da actividade operacional ao nível dos DTer, o referido Controlo Interno deve ser visto numa óptica mais restrita. Para Chiavenato, para que o Controlo Interno seja eficiente devem ser respeitados os seguintes **critérios**: (Chiavenato, 2002: 561)

Deve ser exacto, o Cmdt deve analisar minuciosamente os dados fornecidos por todo o sistema de controlo e tomar as diligências necessárias e oportunas para desempenho dos seus subordinados. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

O controlo deve ser aceite, na figura do Cmdt recai a responsabilidade de sensibilizar os seus militares para a importância do Controlo Interno da actividade operacional no seu destacamento. Deve evitar que o clima de exploração se gere, pois poderá provocar desvios indesejados. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

O processo deve controlar as actividades apropriadas, o Cmdt supervisiona as tarefas que na sua opinião devam ser controladas. Os subordinados ao verificarem que estão a ser controlados e avaliados pautam a sua conduta de acordo com os padrões estabelecidos. Facilmente se entende que, face ao numeroso efectivo e a enorme ZA do DTer, é muito difícil ao Cmdt centralizar em si todas as responsabilidades e actividades do Controlo Interno da actividade operacional. É aqui que entra o papel fundamental dos Sargentos (Comandantes de PTer), pois é neles que o Cmdt deposita responsabilidade para controlarem os militares que se encontrem sobre os seus comandos directos. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

“O processo deve ser oportuno”, o Cmdt deve realizar um eficaz e adequado Controlo Interno para que possa identificar eventuais erros ou desvios comportamentais e introduzir de imediato as respectivas correcções. Sendo essas correcções oportunas para a qualidade da actividade operacional da GNR. (Chiavenato apud Ferreira, 2007)

2.4.4 PROCESSO DE CONTROLO NA GNR

Actualmente, para vingar nesta sociedade cada vez mais competitiva, a maioria das organizações, incluindo a GNR, utiliza sistemas de controlo.

O Controlo Interno da actividade operacional “caracteriza-se num processo cíclico onde se identificam quatro **fases** diferentes mas interligadas”: (Pedroso, 2002: 69)

Definir o que medir, face à impossibilidade do Cmdt tudo controlar, este necessita de seleccionar o mais relevante e prioritário. “O controlo tem de ser selectivo, só deve incidir sobre aquilo que é verdadeiramente importante” Pedroso (2002: 69). Pois, se assim não for, deixa de ser viável, ou seja, os custos do controlo tornam-se superiores aos benefícios dele resultante. (Pedroso, 2002)

Estabelecer metas, padrões e limites de tolerância para eventuais desvios. A entidade responsável pelo processo de controlo, neste caso o Cmdt, deve definir claramente o que é, ou não, aceitável, bem como quais os desvios que são ou não permitidos. Os militares devem ter a perfeita noção do que se espera deles e que objectivos devem atingir. (Pedroso, 2002)

Medição dos resultados e avaliação do desempenho. Parte importante do processo, uma vez que o Cmdt verifica se as suas linhas orientadoras estão ou não a ser cumpridas. (Pedroso, 2002)

Medidas correctivas. Esta fase encerra o ciclo do processo de controlo. O Cmdt tem aqui um papel preponderante, uma vez que é responsável por corrigir os erros e motivar as desejadas atitudes. (Pedroso, 2002)

2.4.5 TIPOS DE CONTROLO NA GNR

Para Pedroso (2002), existem diversos **tipos de controlo**, no entanto, uns são mais utilizados do que outros. Refere que a GNR norteia o seu Controlo Interno através dos seguintes” tipos de controlo.” (Pedroso, 2002: 69)

Controlo por orientação, “ (...) é elaborado com o objectivo de detectar desvios em relação aos planos e tem por finalidade o ajustamento entre a execução e o planeamento.” Pedroso (2002: 69), ou seja, é uma importante ferramenta ao dispor do Cmdt para resolver situações que, por força da imprevisibilidade dos acontecimentos, obrigam a uma adaptação entre a actividade operacional planeada e a executada.

Controlo por fases, conhecido por repartir uma tarefa em fases distintas, impedido que o indivíduo responsável pela realização da mesma prossiga para a fase seguinte sem que a anterior tenha sido alvo de um rigoroso controlo. “Assenta no pressuposto de que só se

avança para a fase seguinte quando a anterior esta concluída com sucesso.” (Pedroso, 2002: 69)

Controlo posterior, o Cmdt avalia e analisa os resultados obtidos, e compara-os com os planeados. Observa eventuais erros ou desvios ocorridos, para que no futuro sejam evitados. Isto porque, na perspectiva Pedroso, (2002: 69) “ (...) a finalidade mais relevante é a avaliação do passado para garantir o sucesso das acções futuras.”

2.5 CONCLUSÕES

Neste capítulo foram apresentados alguns conceitos e definições de controlo do ponto de vista de vários autores.

No estudo efectuado deu-se especial ênfase aos objectivos, factores e limitações do Controlo Interno, bem como, meios, critérios, processos e tipos de Controlo Interno existentes na GNR, que servirão de “trampolim” para a elaboração do restante trabalho.

Após tal análise, constatou-se que a GNR, como organização constituinte da cada vez mais competitiva sociedade, dá especial atenção ao Controlo Interno. Dispõe, para tal, de um conjunto de recursos humanos e materiais onde os Comandantes assumem um papel fundamental. Recorrem, ainda, entre outros meios, a normas e regulamentos legais. No próximo capítulo analisar-se-á um SI existente na GNR, o SIIOP.

CAPÍTULO 3 – SIIOP- SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES OPERACIONAIS DE POLÍCIA

3.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo apresentar-se-á um enquadramento geral sobre as tecnologias e SI. Expor-se-ão alguns conceitos e opiniões dos diferentes autores que estudam estes assuntos. Laudon, constitui a este nível, um exemplo de referência, apresentando no seu livro anual vários estudos de caso sobre esta temática, dos quais se podem retirar importantes lições.

Posteriormente, numa óptica vocacionada para a GNR, dar-se-á especial atenção às regras, que segundo Pedroso (2002), devem ser respeitadas aquando a implementação de um sistema de informação na GNR. Termina-se este capítulo com a análise e estudo de funcionalidades do SI utilizado na GNR, o SIIOP.

3.2 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Estávamos em 1986 e já Coelho (1986) referia que, antes de falarmos sobre as noções de tecnologias de informação, seria importante contextualizar o seu lugar na sociedade. Assim, Dias (1994:12) refere que “ (...) as tecnologias de informação, na sua evolução constante, são hoje um factor fundamental para a estruturação dos Sistemas de Informação.”

Teixeira (et al., 2004: 5) afirma que as tecnologias de informação “ (...) têm como principal objectivo o tratamento, armazenamento e disponibilização de informação, através de meios electrónicos.”

“A introdução de tecnologias de informação acontece a um ritmo cada vez mais alucinante, sendo rapidamente divulgadas e publicitadas. As tecnologias de informação têm um impacto nas componentes sociais, educativas, organizacionais e estruturais, o que interfere directamente nos perfis profissionais.” (Dias, 1994)

Segundo K. C. Laudon & J P. Laudon, (2007), os SI e as tecnologias estão intrinsecamente ligados ao funcionamento das organizações. O sucesso de uma organização depende da qualidade e fiabilidade dos seus SI e tecnologias. “Organizations and information systems have a mutual influence on each other.” (K. C. Laudon & J P. Laudon, 2007: 5)

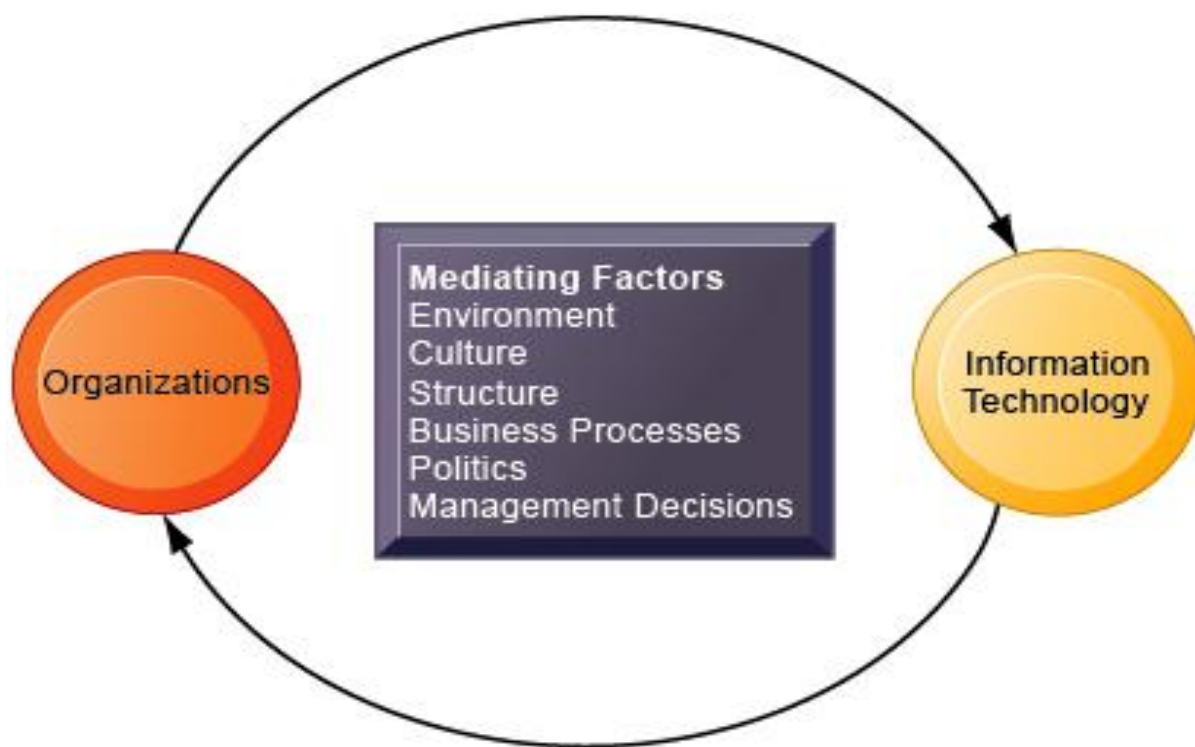


Figura 3.1: Relação entre a informação, tecnologia e a organização.

Fonte: (K. C. Laudon & J P. Laudon, 2007: 5)

3.3 CONCEITO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Constata-se que, embora não sendo um objectivo principal de algumas organizações, o processamento de informação tornou-se uma componente imprescindível para o eficaz funcionamento das mesmas. (Vieira, 2003)

Já Lucas apud Zorrinho (1990: 45), considerava que o “ (...) sistema de informação é um conjunto organizado de procedimentos que, quando executados, produzem informação para o apoio à tomada de decisão e ao controlo das organizações.” Existe assim uma estreita ligação entre controlo e SI, o que permite ao Cmdt uma maior capacidade de comando e controlo dos seus subordinados. “Information system is a set of interrelated components that collect or retrieve, process, store, and distribute information to support decision making and control in an organization.” (K. C. Laudon & J P. Laudon, 2007:5)

Na óptica de Zorrinho (1990: 46), “ (...) o sistema de informação assume um papel de apoio à articulação entre os vários subsistemas que constituem o sistema empresa.”

Chiavenato (2004) considera o sistema de informação como algo que “ (...) recebe entrada de inputs que são processados e transformadas em saídas outputs sob forma de relatórios, documentos, listagens etc.” (Chiavenato, 2004: 470)

3.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NA GNR

A qualidade e eficiência do funcionamento de uma organização dependem da maior ou menor qualidade dos seus SI! Dias (1994) afirma que o SI é o “pilare” fundamental de qualquer organização.

Na opinião de Pedroso (2002), as acções correctivas demonstram-se insuficientes nas organizações mais desenvolvidas. Fundamenta, afirmando que os sistemas de controlo mais avançados são os que prevêm e evitam eventuais erros ou desvios comportamentais que possam acontecer, apoiando-se, para tal, nos SI. “O esforço é orientado para a antecipação, para o desenvolvimento de técnicas que executem a simulação da realidade futura.” (Ferreira, 2007: 19)

O tratamento de informação é uma tarefa prioritária nas organizações. A GNR não é excepção, motivo pelo qual também se desenvolveu nessa área, implementando o SIOP, entre outros sistemas de informação, tais como o SCOT, SIC¹¹. (Ferreira, 2007)

Pedroso (2002: 71) defende que a GNR, para implementar um sistema de controlo adequado à realidade da organização, devia respeitar as seguintes regras:

- ✚ “Ter em consideração a dimensão da Organização e os seus objectivos.”
- ✚ “Comunicar os desvios com prontidão.”
- ✚ “Deve ser flexível e versátil.”
- ✚ “Reflectir a imagem da organização.” (Pedroso 2002: 71)

3.5 CONCEITO SIOP

3.5.1 PRINCÍPIOS GERAIS DO SIOP ¹²

Segundo o Tenente - General Mourato Nunes, “o SIOP apresenta-se como uma inovadora e modular solução tecnológica, dedicada ao registo descentralizado e hierarquizado de factos com interesse para a vertente operacional da missão da GNR, com a capacidade de análise de grande volume de informação e tratamento de cenários complexos, contemplando um repositório único e centralizado de dados.” (INTRANET DA GNR, 2008)

Segundo um documento constante na INTRANET DA GNR (2008), o SIOP é um SI subordinado a cinco princípios. O primeiro, **garantir informação**, visa uniformizar a informação recolhida na origem, um rápido acesso e divulgando da mesma e, ainda, um tratamento diferenciado de informação. (INTRANET DA GNR, 2008)

¹¹ SIC (Sistema de Informação Contabilística).

SCOT (Sistema de Conta ordenações de transito).

¹² Ver Anexo C.

Preservar a **necessidade de saber**, perfila-se com segundo princípio, garantindo que a informação só será fornecida a quem necessitar da mesma e a quem a ela tiver direito. (INTRANET DA GNR, 2008)

A **permuta de informação**, que permite aos diversos escalões hierárquicos ter uma imagem contextual da situação de todo o SI, é conseguida através do terceiro e quarto princípios, permitir cruzamento de informação e disponibilizar o sistema, respectivamente. (INTRANET DA GNR, 2008)

O último princípio, garantir **a inter – operacionalidade entre sistemas**, permite a troca de informação entre outros sistemas de informação. (INTRANET DA GNR, 2008)

3.5.2 OBJECTIVOS DO SIOP

O SIOP, como SI, foi pensado para organizar e manter actualizada a informação necessária ao exercício da actividade operacional da GNR. Quando estiver disponível a todo o dispositivo¹³, garantirá o registo, classificação e acesso preservando a necessidade de saber, agilizando a sua divulgação de acordo com os perfis de acesso definidos. (INTRANET DA GNR, 2008)

Pretende-se que o SIOP facilite a uniformidade do formato de recolha de informação, relacione informação por ordem cronológica, dê celeridade aos processos administrativos, permita controlar prazos, centralize as actividades nas operações preventivas e objectivas, diminua a carga burocrática e os pedidos de informação internos, coordene os efectivos, agende as operações a efectuar, elabore relatórios estatísticos, elabore relatórios de forma automática, disponibilize alertas de reincidência, permita pesquisas estruturadas, disponibilize critérios de classificação de informação e optimize o conceito de armazenamento e distribuição da informação, assegure o rápido acesso a informação, bem como, optimize o tempo de resposta. (INTRANET DA GNR, 2008)

3.5.3 SIOP NA ESTRUTURA DA GNR

O Controlo Interno da actividade operacional diária do PTer é, numa primeira fase, responsabilidade do seu Cmdt, sendo este, posteriormente, controlado pelo seu Cmdt DTer

O SIOP permite ao Cmdt PTer controlar toda a actividade operacional diária do seu posto. O referido SI, que se encontra representado na figura 3.2, possui várias funcionalidades que o auxiliam na prossecução dos seus objectivos. (INTRANET DA GNR, 2008)

¹³ O SIOP encontra-se na fase de implementação.

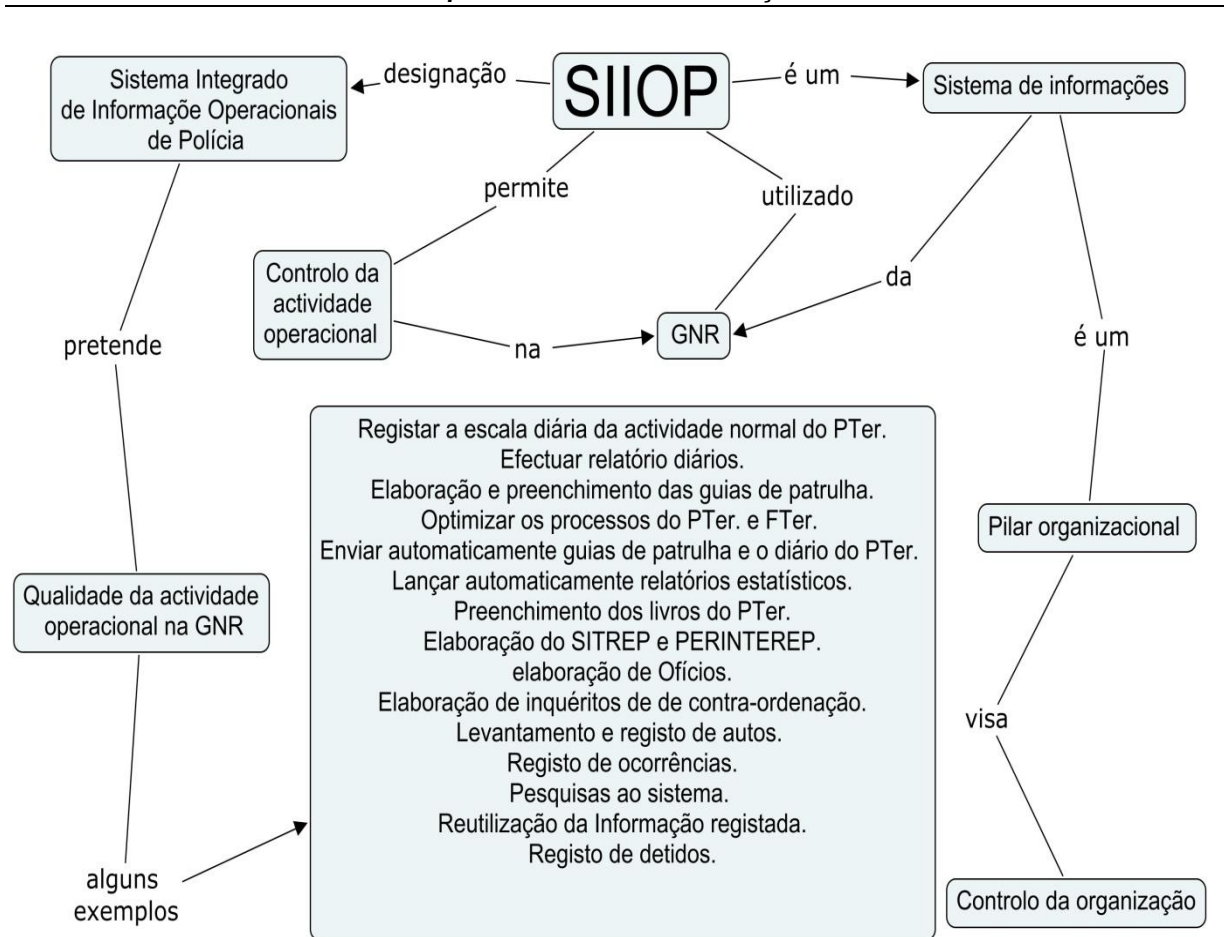


Figura 3.2: Diagrama conceptual Valências do SIIOP.

Fonte: INTRANET DA GNR, 2008.

3.6 CONCLUSÕES

Ao longo do capítulo viu-se que os SI e as tecnologias de informação assumem-se cada vez mais, como componentes necessários na maioria das organizações. Algumas personalidades defendem mesmo que o sucesso das mesmas depende da qualidade dos seus sistemas de informação e do desenvolvimento das suas tecnologias. (K. C. Laudon & J. P. Laudon, 2007)

Apresentou-se um SI existente na GNR, o SIIOP, e ainda as suas potencialidades. Na próxima parte (investigação prática), estudar-se-ão essas potencialidades, procurando descobrir outras que contribuam para o Controlo Interno da actividade operacional da GNR, ao nível dos DTer.

PARTE II – INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

CAPÍTULO 4 – METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

4.1 INTRODUÇÃO

Na revisão da literatura do tema em questão, constatou-se que, a GNR, dá especial atenção ao Controlo Interno. Dispõe, para tal, de um conjunto de recursos humanos e materiais onde os Comandantes assumem um papel fundamental. Os sistemas e as tecnologias de informação, como se verificou anteriormente, são uma ferramenta indispensável ao desenvolvimento das organizações. (Vieira, 2003)

Assumindo os SI tal preponderância nas organizações, especificamente no Controlo Interno, nesta fase do trabalho é intenção do autor estudar, através da pesquisa de campo, às hipóteses formuladas, para assim responder à pergunta de partida, “Qual o contributo do SIOP para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?”

4.2 HIPÓTESES

As seguintes hipóteses decorrem dos objectivos traçados, das perguntas iniciais de investigação e da revisão da literatura efectuada para a elaboração deste TIA.

- ✚ 1ª Hipótese: O SIOP será mais um instrumento importante no Controlo Interno da actividade operacional ao dispor dos Comandantes nos DTer da GNR.
- ✚ 2ª Hipótese: A implementação do SIOP poupará mais tempo aos Comandantes, na execução do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.
- ✚ 3ª Hipótese: Se os Comandantes realizarem parte do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer através do SIOP, reduzir-se-ão eventuais erros cometidos anteriormente pelos seus subordinados.
- ✚ 4ª Hipótese: Sendo o SIOP um SI, os Comandantes terão acesso imediato, credível, permanente e actual a informação importante para o Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

4.3.1 POPULAÇÃO OU UNIVERSO

A implementação do SIOP, apesar de já ter tido o seu início em 2005, encontra-se em desenvolvimento, sendo, ainda, algo pioneiro na GNR. Facilmente se depreende a dificuldade em precisar uma data para o referido SI funcionar em toda a organização. Actualmente, está totalmente instalado e funciona na sua plenitude em três dos oitenta e três DTer da GNR.

A despeito do referido anteriormente, e tendo em conta a pergunta que constitui o ponto de partida, considera-se que o **universo ou população**¹⁴ em estudo foram os militares com funções de comando (comandantes de DTer e PTer) nos DTer da GNR.

4.3.2 PROCESSO DE AMOSTRAGEM

Da população a estudar escolheu-se um **processo de amostragem**¹⁵ para determinar uma amostra. Segundo Ghiglione & Matalon (2001), o processo de amostragens mais adequado para estes casos, é o método de **amostragens no local**¹⁶, pois a população a estudar assume um carácter específico devido ao SIOP. No momento da realização deste TIA, apenas os DTer de Vila Nova de Gaia, Santo Tirso e Matosinhos trabalhavam com o SIOP em circuito fechado e totalmente implementado. Ou seja, todos os PTer dos respectivos DTer disponham do SIOP em tempo real, nas suas instalações.

Carmo & Ferreira (1998) reforça que podemos ainda optar pelo método de **amostragem por conveniência**¹⁷, pois o investigador, nos seus estudos, apenas recorreu a um grupo específico disponível - Os únicos três DTer e seus respectivos PTer da GNR com o SIOP completamente implementados.

Veja-se que os dois processos de amostragem defendidos pelos diferentes autores são ambas técnicas de **amostragens não representativas**, não podendo os resultados obtidos ser generalizados ao universo em estudo. Todavia, algumas reflexões e conclusões se obtiveram, úteis para a GNR. (Carmo & Ferreira, 1998)

¹⁴ “População ou universo é o conjunto de elementos abrangidos por uma mesma definição.” (Carmo & Ferreira, 1998: 123)

¹⁵ “Processo de amostragem: processo de selecção da amostra.” (Carmo & Ferreira, 1998: 191)

¹⁶ “Por amostragens no local, entende-se: (...) facto de que certas pessoas se encontrarem necessariamente em determinados lugares específicos.” (Ghiglione & Matalon, 2001: 64)

¹⁷ “Quando o investigador está interessado em estudar apenas determinados elementos pertencentes à população, de características bem recortadas.” (Carmo & Ferreira, 1998: 200)

4.3.3 CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA

Perante os factos, considera-se que a **amostra**¹⁸ estudada para operacionalizar o problema inicial, “Qual o contributo do SIOP, para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?” é composta, **para as entrevistas**, por seis militares (três Comandantes de DTer e três Comandantes de PTer) com funções de comando dos DTer de Matosinhos, Santo Tirso e Vila Nova de Gaia (tal como já foi referido, são esses os únicos DTer que, no momento da realização deste TIA , tinham o SIOP a funcionar em rede fechada e completamente implementado). No Questionário consideraram-se todos os militares com funções de comando nos três DTer do GTer de Matosinhos (DTer Matosinhos, DTer Vila Nova de Gaia e DTer Santo Tirso)

O critério para determinar a amostra foi o SIOP estar a funcionar em **circuito fechado**¹⁹ e completamente implementado em todos os postos constituintes de um DTer da GNR. Por esse motivo, apenas três dos oitenta e três DTer foram considerados.

Embora outros DTer da GNR já tenham alguns PTer com o SIOP completamente implementado , não entraram na amostra, pois o referido SI, nesses DTer, ainda não funciona em circuito fechado.

A investigação de campo iniciou-se com a realização de seis entrevistas, três das quais a Comandantes de DTer e as restantes três a Comandantes de PTer, todos pertencentes ao GTer de Matosinhos, terminando com a aplicação de um Questionário a todos militares com funções de comando nos três DTer do GTer De Matosinhos, a fim de complementar os resultados obtidos nas entrevistas.

As respostas ao **Inquérito por Questionário** encontram-se expostas na apresentação dos resultados, foram realizados a uma amostra constituída por todos os militares com funções de comando nos três DTer do GTer de Matosinhos. No que concerne à **caracterização da amostra do Inquérito por Questionário**:

Nas respostas relativas à **função**, o gráfico 4.1 indica que 83% (17) dos inquiridos eram Comandantes de PTer e 17% (3) Comandantes de DTer.

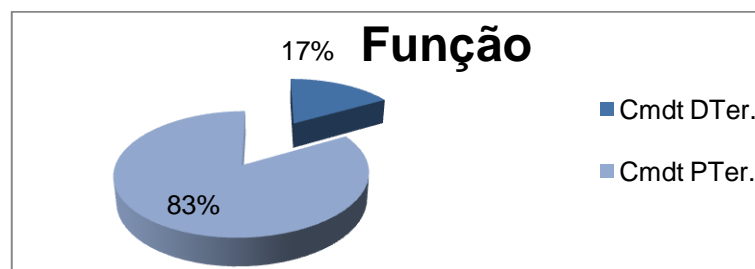


Gráfico 4.1: Função dos inquiridos.

¹⁸ “Amostra: parte ou subconjunto de um dado universo.” (Carmo & Ferreira, 1998: 191)

¹⁹ “ O DTer funciona em circuito fechado, quando todos os seus PTer tiverem o SIOP completamente implementado e trabalharem com ele.”

No que diz respeito à caracterização dos indivíduos, em relação à **idade**, temos uma amplitude de 29 anos, variando entre os vinte e seis e os cinquenta e cinco anos de idade.

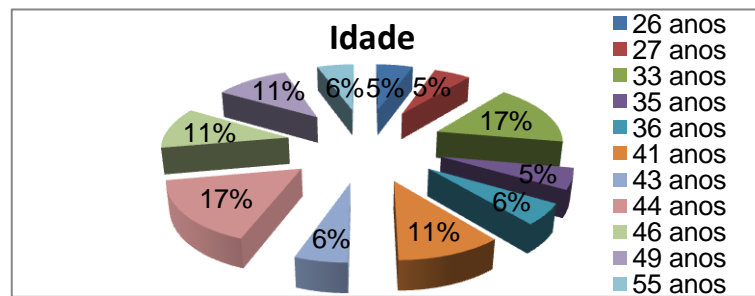


Gráfico 4.2: Idades dos inquiridos.

Quanto ao **género**, como se pode verificar no Gráfico 4.3, 94% (17) dos inquiridos eram homens, existindo apenas uma militar do sexo feminino, a que corresponde 6% da amostra.

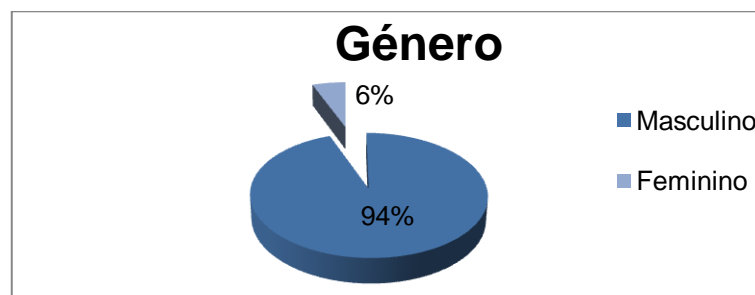


Gráfico 4.3: Género dos inquiridos.

As entrevistas encontram-se transcritas **nos apêndices F a K** e foram realizadas, como se pode visualizar no quadro 4.1, a três Comandantes de DTer (uma Capitão e dois Tenentes) e as três Comandantes de PTer (dois Sargentos Ajudante e a uma Primeiro Sargento).

Quadro 4.1: Caracterização da amostra do Inquérito por Entrevista.

Entrevistados	Posto	Função	Anos de serviço	Sexo	Idade	Habilitações Literárias
Nº1	Capitão	Cmdt de Destacamento	8	Masculino	33	Licenciatura
Nº2	Tenente	Cmdt de Destacamento	4	Masculino	27	Licenciatura
Nº3	Tenente	Cmdt de Destacamento	4	Masculino	26	Licenciatura
Nº4	Sargento-Ajudante	Cmdt de Posto	20	Masculino	44	12º Ano
Nº5	Sargento-ajudante	Cmdt de Posto	20	Masculino	43	11º Ano
Nº6	1º Sargento	Cmdt de Posto	13	Feminino	33	11º Ano

CAPÍTULO 5 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 INTRODUÇÃO

Nesta fase, é intenção do autor expor os resultados das entrevistas, realizadas a três Comandantes de DTer, Gaia, Santo Tirso e Matosinhos e a três Comandantes dos postos de Carvalhos, Avintes e Canelas, pertencentes aos referidos destacamentos e apresentar os resultados dos Questionários realizados aos militares com funções de comando nos três DTer do GTer De Matosinhos.

Na análise das entrevistas e dos Questionários, o autor apenas apresentará as questões mais fulcrais para equacionar as perguntas iniciais de investigação, no intuito de verificar as hipóteses formuladas e cumprir os objectivos delineados, respondendo assim ao problema inicial deste trabalho.

As restantes questões que foram objecto de estudo, constam em apêndice, no caso de se pretender esclarecer alguma curiosidade sobre a temática.

5.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

5.2.1 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 9

A questão nº 9 teve como finalidade saber se os Comandantes, ao efectuarem o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP, rentabilizam o seu tempo disponível.

As respostas dos inquiridos divergiram. Uns responderam que o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP **rentabiliza o seu tempo disponível**²⁰. “Através do SIOP, consigo rapidamente saber, em tempo real, qual a situação de todos os meus subordinados. Sei onde todos estão, a fazer o quê, com quem e em que condições.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

“Poupa tempo nos deslocamentos que, por vezes, tinha de efectuar aos meus PTER, onde agora basta aceder ao SIOP. Poupa tempo em telefonemas para os meus

²⁰ Ver respostas dos inquiridos à entrevista nos apêndices F, apêndice G e apêndice H.

Comandantes de PTER aceder a determinadas informações.” (Beleza, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Outros responderam **que não lhes rentabilizava o seu tempo disponível** porque o SIIOP ainda tem alguns problemas de rede e velocidade de funcionamento. Muito tempo é vocacionado para resolver problemas que, à partida, já não deviam de existir. “É lento na transferência de dados e lento a operar, pois é necessário preencher inúmeros dados. Perco ainda tempo na formação de alguns militares, porque não estão familiarizados com as novas tecnologias e SI.” (Pires, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

“Demoro mais tempo a fazer a escala do que antes. Já ordenei mesmo aos meus militares para não receberem queixas no SIIOP, evitando que as pessoas que se dirigem ao PTER esperem duas ou três horas, como já aconteceu, para apresentarem uma queixa de violência doméstica. Na prática, tenho de fazer as coisas em duplicado, motivo pelo qual, em vez de ganhar, ainda perco é tempo.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

“Actualmente gasto muito tempo a carregar informação para o SIIOP, bem como a resolver problemas de rede e velocidade de funcionamento. Por vezes, os meus militares gastam uma ou duas horas a receber uma queixa e já quase a acabar o SIIOP fica inoperacional. O que acontece nessas situações é ter de fazer novamente a recolha dos dados, porque tudo o trabalho realizado no SIIOP foi perdido.” (Correia, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

5.2.2 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 5

Questão nº 5 - Actualmente utiliza exclusivamente o SIIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Quadro 5.1 – Análise dos resultados à pergunta Nº5 do Inquérito por entrevista.

Entrevistado	SIM	NÃO	Outros meios
Entrevistado Nº1		x	Livros de registo diários, livros de registos, a própria hierarquia. Rondas aos postos.
Entrevistado Nº2		x	Controlo de registo de escala, livros de registo de detidos, livros de registo de contra ordenações.
Entrevistado Nº3		x	Livros de Registos, SITREP; PERINTEREP, hierarquia e controlo directo.
Entrevistado Nº4		x	Livro de registo diário Controlo dos livros de registo e rondas que por vezes faço aos PTER.
Entrevistado Nº5		x	
Entrevistado Nº6		x	Livros de Registo, livro de registo diário, conhecido por modelo quatro.

5.2.3 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 11

Questão nº 11 - Que importância atribui ao SIIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Quadro 5.2 – Análise dos resultados à pergunta Nº11 do Inquérito por entrevista.

Entrevistado	Resposta e Argumentação
Entrevistado Nº1	Alguma. Pois é mais um importante e inovador meio de Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.
Entrevistado Nº2	Igual às outras técnicas de controlo. O SIIOP veio enriquecê-las.
Entrevistado Nº3	Bastante. Mais um útil instrumento de Controlo Interno.
Entrevistado Nº4	Muita. Desde que funcione sem problemas e me permita extrair relatórios que espelhem os resultados da actuação dos meus militares.
Entrevistado Nº5	Se o SIIOP estiver funcional, muita importância.
Entrevistado Nº6	Se a GNR conseguir trabalhar com o SIIOP em todo o seu dispositivo a 100% penso que será muito importante.

5.2.4 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 12

Questão nº 12 - Considera que o SIIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Quadro 5.3 – Análise dos resultados da pergunta Nº12 do Inquérito por entrevista.

Entrevistado	SIM	NÃO	Resposta e Argumentação
Entrevistado Nº1	X		Obriga os militares a recolherem todas as informações, o que por vezes não acontecia. Por distração ou mesmo erro humano por vezes alguns militares abreviavam esse procedimento. Actualmente para que o SIIOP permita o terminar da tarefa o militar tem de completar todos os campos. Obriga assim a um trabalho mais completo e com menos erros e omissões.
Entrevistado Nº2		X	Antes da implementação do SIIOP no meu DTer, todo o expediente e tarefas dos meus subordinados eram directa ou indirectamente através dos meus Comandantes PTER controladas.
Entrevistado Nº3	X		Não permite que os documentos sejam emitidos com erros ou omissões. Também é possível efectuar rápidas correcções ou adaptações à escala de serviço.
Entrevistado Nº4	X		Principalmente no que diz respeito à uniformização do expediente. Contribuiu para evitar que os documentos fossem emitidos com falta de alguma informação importante, que por descuido ou falha humana não seja colocada nos documentos.
Entrevistado Nº5		X	Os meus militares por indicações minhas já elaboravam todo o expediente conforme as Normas de Execução Permanentes do comando Geral.
Entrevistado Nº6		X	

5.2.5 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 13

Questão nº 13 - Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Quadro 5.4 – Análise dos resultados da pergunta Nº13 do Inquérito por entrevista.

Entrevistado	Potencialidades	Vulnerabilidades
Entrevistado Nº1	<ul style="list-style-type: none"> - Através do SIIOP consigo saber em tempo real qual a situação de todos os meus subordinados. Sei onde todos estão, a fazer o quê, com quem e em que condições. - Consigo controlar aquilo que me é dito pelos meus Comandantes de PTER Consigo de uma forma rápida saber quem tenho disponível para uma possível situação de emergência que aconteça no meu DTer. - Acesso rápido a informações que antes era preciso perder muito tempo em consultar os livros de registo. 	<ul style="list-style-type: none"> - O facto de estar muito lento e ter problemas de rede. - O risco da empresa civil que programou o SIIOP poder ter acesso a informação classificada ou mesmo confidencial da GNR. - A questão dos perfis devia ser mais controlada. Ou seja o princípio da necessidade de saber devia ser mais controlado.
Entrevistado Nº2	<ul style="list-style-type: none"> - Grande base de dados de informações ao dispor de todo o DTer. - Permite uma pesquisa rápida em tempo real de qualquer tipo de documento ou registo. - Cruzamento de informações. Permite-me saber onde tenho os meus militares, a fazer o que, com quem, e em que condições. 	<ul style="list-style-type: none"> - O grande problema é a velocidade de funcionamento e os problemas de rede.
Entrevistado Nº3	<ul style="list-style-type: none"> - Cruzamento de todo tipo de informações dos DTer Facilidade e rapidez de acesso a informação importante. Para a actividade operacional bem como o seu Controlo Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidades para lá dos problemas actuais de velocidade de rede são, o facto de dependermos sempre de uma tecnologia de informação que a qualquer momento pode falhar. Motivo pelo qual os Comandantes DTer terão de usar sempre outros meios para garantir o permanente Controlo Interno da actividade operacional.
Entrevistado Nº4	<ul style="list-style-type: none"> - Rápido acesso à informação, uniformização de documentos. - Base de dados com informações úteis quer para a actividade operacional nos DTer quer para o seu controlo. Cruzamento de informações entre os PTER. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas de rede e velocidade de funcionamento.
Entrevistado Nº5	<ul style="list-style-type: none"> - O facto de permitir transferência de dados Cruzamento de informações entre os PTER. - Acabou com perdas de tempo em consultar os livros de registo que existem nos PTER. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidades o facto de estar a trabalhar muito lentamente. - Por vezes existem problemas de rede no SIIOP.
Entrevistado Nº6	<ul style="list-style-type: none"> - Cruzamento de informações nos PTER. - Rápido acesso a informação importante aos Comandantes para não haver desvios no comportamento dos seus subordinados. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SIIOP tem problemas de velocidade de rede. - Perco muito tempo a fazer a escala e a controlar a actividade dos meus subordinados. - Está lento na entrada e saída de correspondência.

5.3 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

5.3.1 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº4

Questionado aos comandantes se concordavam que o SIOP era mais um instrumento de Controlo Interno da actividade operacional ao seu dispor, 100% (18) responderam que sim, não havendo qualquer resposta negativa. Dados no Gráfico 5.1.

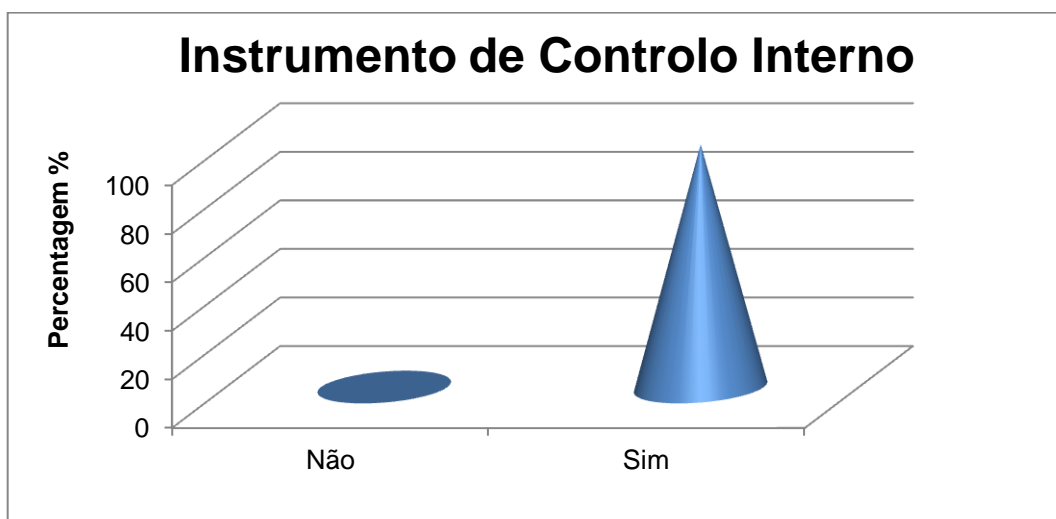


Gráfico 5.1: Análise dos resultados à questão nº 4 do Inquérito por Questionário.

5.3.2 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 5

Pedido aos comandantes para classificarem a actual velocidade de acesso ao SIOP, 72% (13) dos inquiridos afirmaram que era muito lenta e 28% (5) lenta. Dos 18 inquiridos, nenhum classificou a actual velocidade de acesso ao SIOP, em razoável, rápida ou muito rápida. Ver Gráfico 5.2.

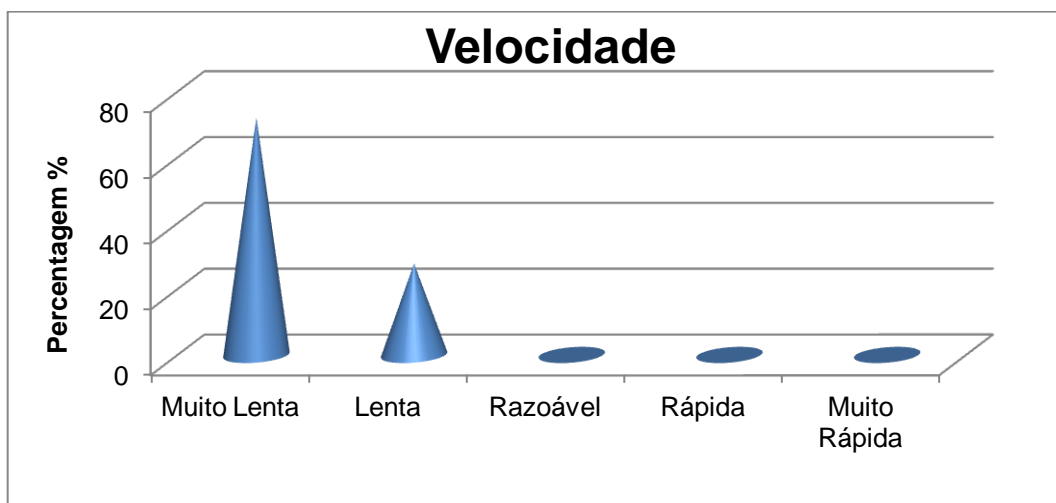


Gráfico 5.2: Análise dos resultados à questão nº 5 do Inquérito por Questionário.

5.3.3 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 6

Quanto à importância que os comandantes atribuíram ao SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional, 50% (9) responderam muita, 28% (5) responderam alguma, 17% (3) responderam bastante, 5% (1) responderam pouca e 0% (0) responderam nenhuma e pouca. Dados referentes ao Gráfico 5.3.

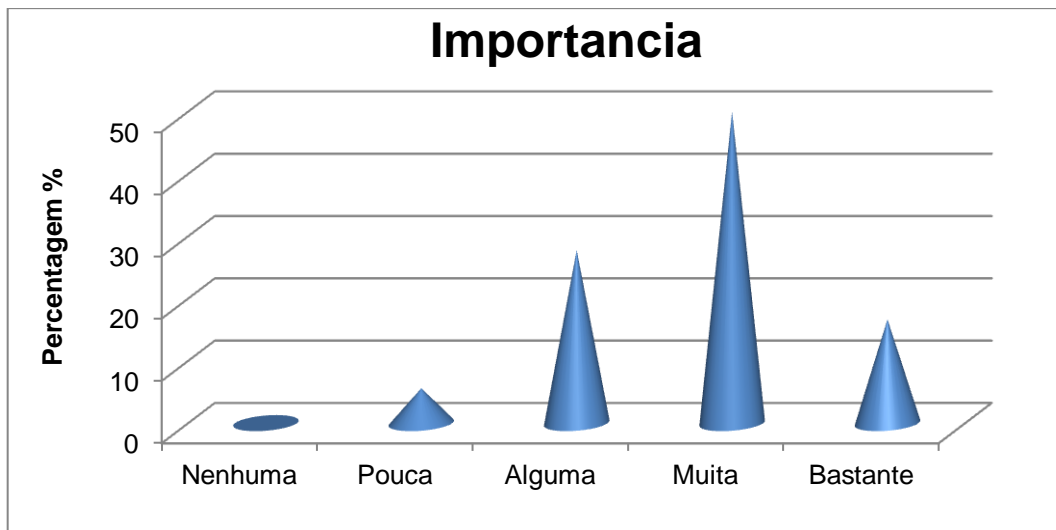


Gráfico 5.3: Análise dos resultados à questão nº 6 do Inquérito por Questionário.

5.3.4 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 7

No que concerne a questão de o SIOP apresentar problemas de rede no seu funcionamento diário, 27% (5) responderam sempre, 61% (11) frequentemente, 6% (1) nunca, 6% (1) raramente e 0% (1) por vezes. Ver Gráfico 5.4.

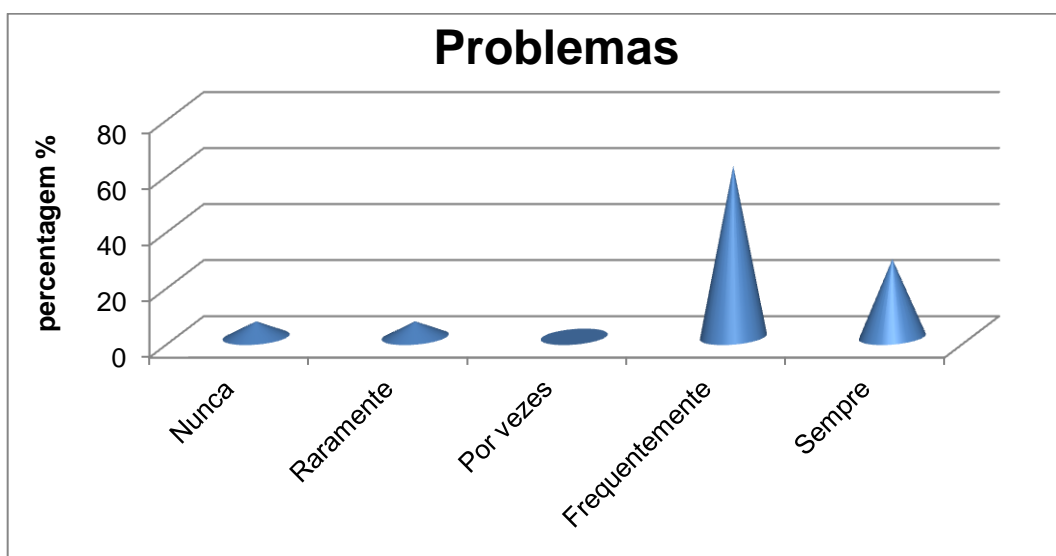


Gráfico 5.4: Análise dos resultados à questão nº 7 do Inquérito por Questionário.

5.3.5 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 8

Referente aos documentos constantes no SIOP utilizados no Controlo Interno da actividade operacional estarem adaptados à realidade da GNR, 44% (8) dos comandantes concordaram, 33% (6) nem concordaram nem discordaram, 17% (3) discordaram, 6% (1) discordaram totalmente e 0% (0) concordaram totalmente. Ver Gráfico 5.5.

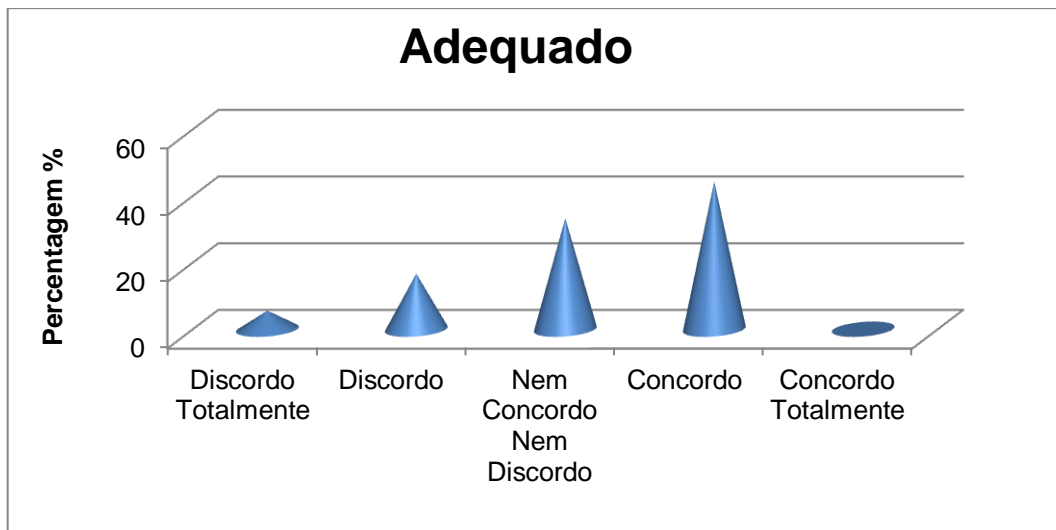


Gráfico 5.5: Análise dos resultados à questão nº 8 do Inquérito por Questionário.

5.3.6 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 9

Questionados se conheciam alguma valência do SIOP que permita executar o Controlo Interno da actividade operacional, 39% (7) dos inquiridos responderam muitas, 39% (7) afirmaram algumas; 11% (2) disseram nenhuma, 6% (1) optaram por todas e 6% (1) por poucas. Ver Gráfico 5.6.

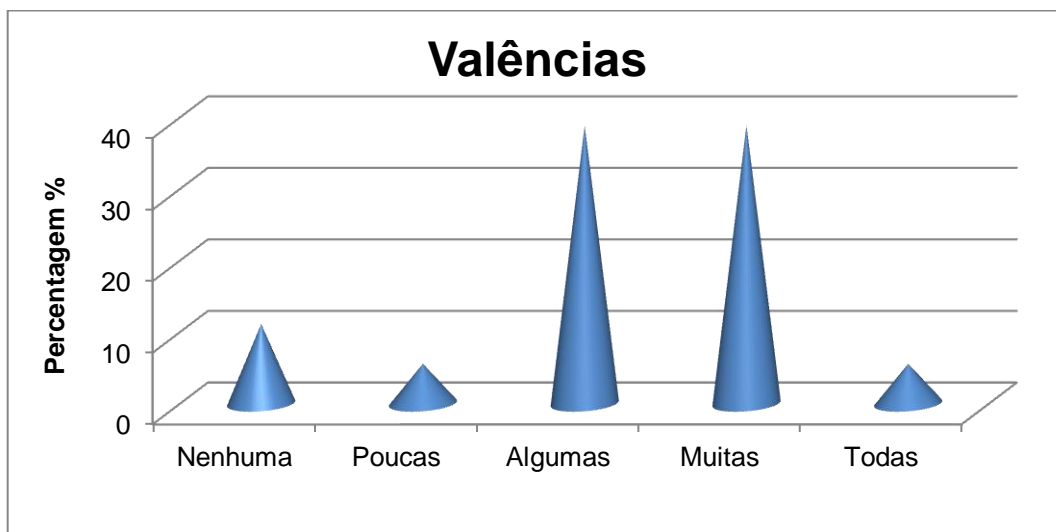


Gráfico 5.6: Análise dos resultados à questão nº 9 do Inquérito por Questionário.

5.3.7 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 10

Nesta questão 56% (10) os comandantes afirmaram que poucas foram as alterações que o SIOP provocou no Controlo Interno da actividade operacional. Ao passo que 44% (8) dos inquiridos respondeu bastantes. As restantes possibilidades (algumas muitas e nenhuma) obtiveram 0% (0) respostas. Ver Gráfico 5.7.



Gráfico 5.7: Análise dos resultados à questão nº 10 do Inquérito por Questionário.

5.3.8 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 11

Quanto ao facto de existirem militares com dificuldades em trabalhar no SIOP, 50% (9) dos comandantes responderam alguns, 33% (6) afirmaram poucos, e 17% (3) muitos. As possibilidades nenhum e todos 0% (0) dos inquiridos. Ver gráfico 5.8.

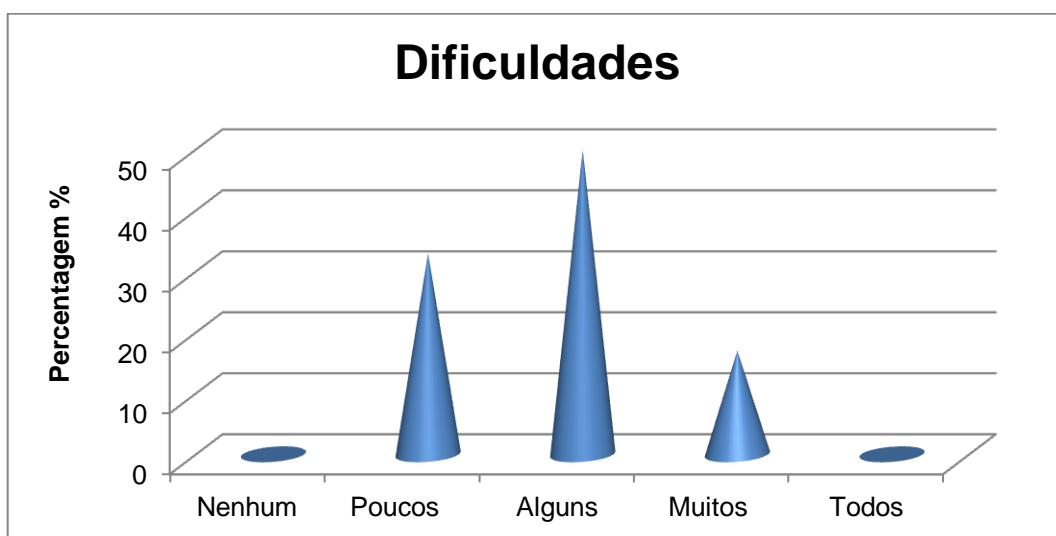


Gráfico 5.8: Análise dos resultados à questão nº 11 do Inquérito por Questionário.

5.3.9 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº12

Questionados quanto à utilidade do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional, 72% (13) dos Comandantes responderam muito útil, 17% (3) bastante útil e 11% (2) algo útil. As restantes possibilidades (muito pouco e pouco útil) 0% (0) dos inquiridos. Ver Gráfico 5.9.

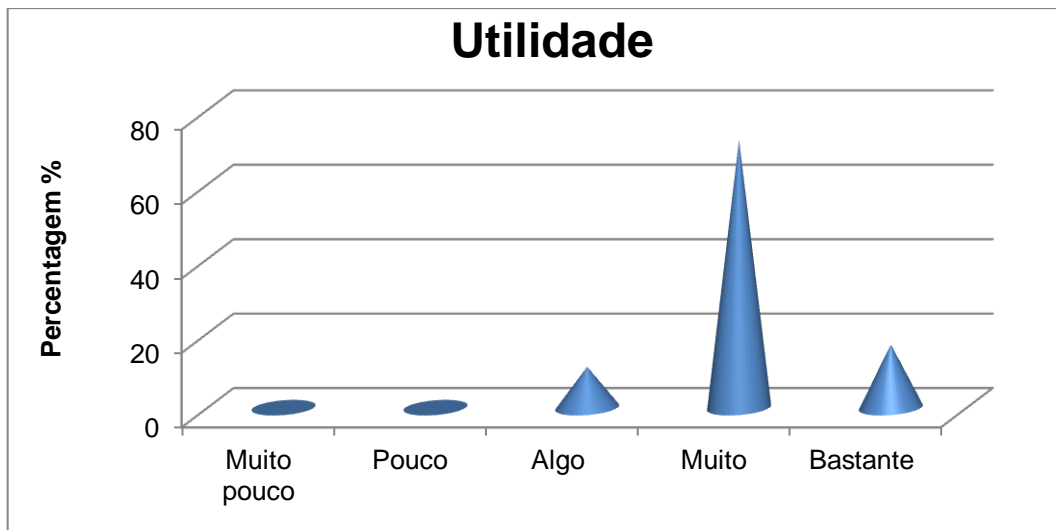


Gráfico 5.9: Análise dos resultados à questão nº 12 do Inquérito por Questionário.

5.3.10 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 13

Questionados se a implementação do SIOP reduziu eventuais erros cometidos pelos seus subordinados 44% (8) dos comandantes discordaram, 33% (6) nem concordaram nem discordaram, 11% (2) concordaram, 6% (1) discordaram totalmente e 6% (1) concordaram totalmente. Ver Gráfico 5.10.

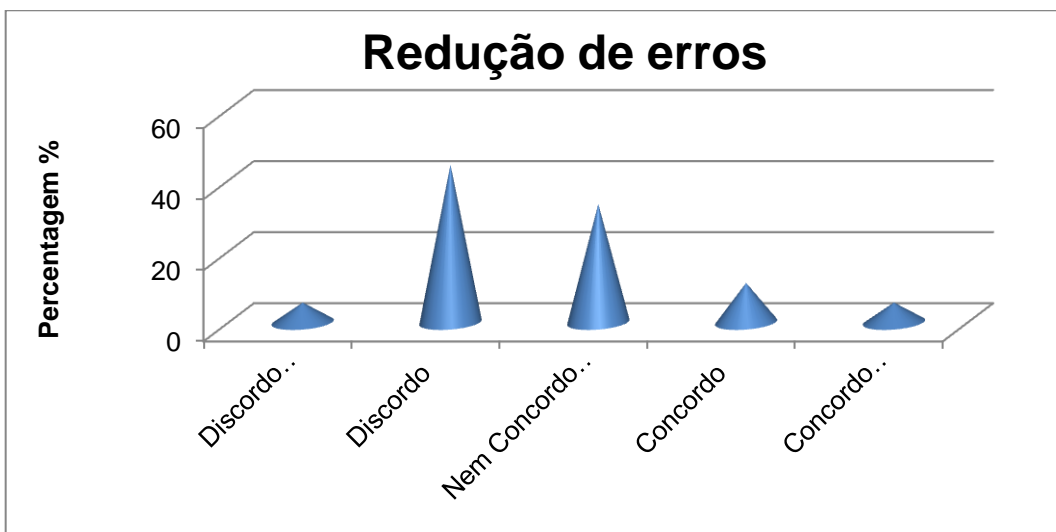


Gráfico 5.10: Análise dos resultados à questão nº 13 do Inquérito por Questionário.

5.3.11 ANÁLISE DO CONTEÚDO À QUESTÃO Nº 14

Com a última questão pretendia-se saber se a implementação do SIIOP foi útil para rentabilizar tempo no Controlo Interno da actividade operacional. A esta questão 28% (5) dos comandantes concordou, 28% (5) nem concordaram nem discordaram, 22% (4) discordaram, 17% (3) discordaram totalmente e 5 % (1) concordaram totalmente. Ver Gráfico 5.11.

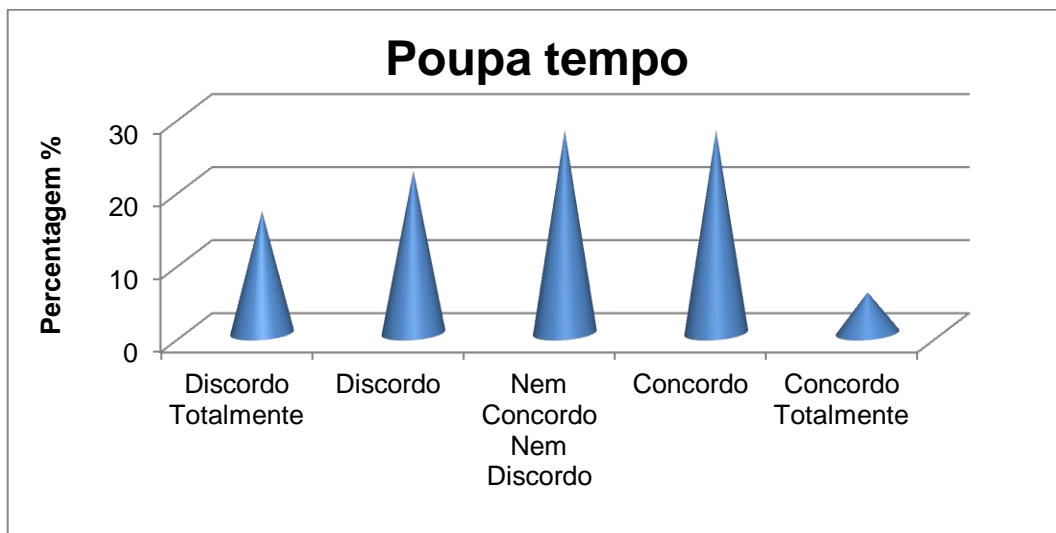


Gráfico 5.11: Análise dos resultados à questão nº 14 do Inquérito por Questionário.

5.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.4.1 DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 9 DAS ENTREVISTAS E À QUESTÃO Nº 14 DOS QUESTIONÁRIOS

Um dos objectivos da criação do SIIOP foi assegurar o rápido acesso a informação, bem como, otimizar o tempo de resposta. INTRANET DA GNR (2008)

Da análise das respostas à pergunta nº 9 do Inquérito por Entrevista e à questão nº 14 do Inquérito por Questionário, constatamos diferentes opiniões entre os entrevistados. Dos resultados obtidos em ambos os instrumentos aplicados, verificou-se a existência de três opiniões. Os comandantes que concordam que, ao efectuarem o Controlo Interno da actividade operacional através do SIIOP, rentabilizam o seu tempo disponível, os que discordam e ainda, os que nem concordam nem discordam.

Ao visualizar o Gráfico 5.11 constata-se que seis (33%) dos inquiridos responderam afirmativamente à questão, sete negativamente (39%) e os restantes cinco (28%) nem positiva nem negativamente.

Os comandantes **que defenderam que lhes poupava tempo**, reforçam um dos objectivos do SIOP proferiram afirmações como, “Através do SIOP consigo rapidamente saber, em tempo real, qual a situação de todos os meus subordinados. Sei onde todos estão, a fazer o quê, com quem e em que condições.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

“Poupa tempo nos deslocamentos que por vezes tinha de efectuar aos meus PTER, onde agora basta aceder ao SIOP. Poupa tempo em telefonemas para os meus Comandantes de PTER para aceder a determinadas informações.” (Beleza, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Os comandantes que responderam **que não lhes rentabilizava o seu tempo disponível** afirmaram que o SIOP ainda tem alguns problemas de rede e velocidade de funcionamento. “Muito tempo é vocacionado para resolver problemas que, à partida, já não deviam existir.” “É lento na transferência de dados e lento a operar, pois é necessário preencher inúmeros dados. Perco ainda tempo na formação de alguns militares porque não estão familiarizados com as novas tecnologias e SI.” (Pires, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

“Demoro mais tempo a fazer a escala do que antes. Já ordenei mesmo aos meus militares para não receberem queixas no SIOP, evitando que as pessoas que se dirigem ao PTER esperem duas ou três horas como já aconteceu, para apresentarem uma queixa de violência doméstica. Na prática tenho de fazer as coisas em duplicado, motivo pelo qual em vez de ganhar ainda perco é tempo.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

5.4.2 DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 11 DAS ENTREVISTAS E ÀS QUESTÕES Nº 4; Nº 6 E Nº 12 DOS QUESTIONÁRIOS

Observando os resultados do Gráfico 5.3, referente à questão nº 6 do Inquérito por Questionário, 17% (3) dos comandantes consideram o SIOP **importante** no Controlo Interno da actividade operacional, 50% (9) dão muita importância ao SIOP, 28% (5) consideram alguma e 0% considera nenhuma. De um modo geral 95% dos comandantes dá importância ao SIOP e apenas 5% dá pouca ou nenhuma ao referido SI.

No que diz respeito aos resultados referentes à questão nº 12 do Inquérito por Questionário apresentados no Gráfico 5.9 constata-se que os comandantes consideram o SIOP útil para o Controlo Interno da actividade operacional. Note-se que, nos dezoito inquiridos, nenhum considerou pouco útil ou muito pouco útil o SIOP. Todos os comandantes consideram o SIOP, no mínimo, algo útil, pois conforme os resultados do

quadro 5.9 referente à questão nº 12 do Inquérito por Questionário, 72% (13) dos Comandantes responderam **muito útil**, 17% (3) bastante útil e 11% (2) algo útil.

Em função dos resultados obtidos na questão nº 4 do Inquérito por Questionário, verificamos que todos os comandantes consideram o SIOP como **mais um instrumento de Controlo Interno** da actividade operacional ao seu dispor. No Gráfico 5.1 pode-se constatar que 100% (18) dos inquiridos partilha de tal opinião.

Da análise dos resultados à questão nº 11 do Inquérito por Entrevista e às questões nº 4, nº 6, nº 12 do Inquérito por Questionário não suscita dúvidas que, na opinião dos inquiridos, o SIOP é considerado um **importante e útil instrumento de Controlo Interno** da actividade operacional nos DTer e PTer da GNR. “O SIOP é mais um importante e inovador meio de Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Note-se que já o antigo Comandante Geral da GNR, Tenente - General Mourato Nunes, defendia que “o SIOP apresentava-se como uma inovadora e modular solução tecnológica, dedicada ao registo descentralizado e hierarquizado de factos com interesse para a vertente operacional da missão da GNR.”

5.4.3 DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 12 DAS ENTREVISTAS E À QUESTÃO Nº 13 DOS QUESTIONÁRIOS

Segundo Pedroso (2002: 69), as medidas correctivas, constituem-se como a ultima fase do ciclo do processo do controlo interno da actividade operacional. Na qual o Cmdt tem um papel preponderante, uma vez que é responsável por corrigir os erros.

Da análise das respostas do Gráfico 5.10 correspondente à questão nº 13 do Inquérito por Questionário e da questão nº 12 do Inquérito por Entrevista, verificamos que existem duas linhas de pensamento. Assim há quem assegure que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados e os que não. Segundo os dados apresentados no Gráfico 5.10, as respostas dadas às cinco hipóteses constantes na pergunta nº 13 do Inquérito por Questionário variaram do discordo totalmente ao concordo totalmente. Todavia os que discordam que o SIOP veio reduzir os referidos erros era ligeiramente superior. Veja-se que 44% (8) dos comandantes discordaram que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados, 33% (6) nem concordaram nem discordaram, 11% (2) concordaram, 6% (1) discordaram totalmente e 6% (1) concordaram totalmente.

No que diz respeito à análise da questão nº 12 do Inquérito por Questionário, encontramos algumas afirmações que complementam o referido anteriormente. Um dos

comandantes que defende que o **SIOP reduziu eventuais erros dos seus subordinados** afirma “os militares são obrigados a recolher todas as informações, o que por vezes não acontecia. Por distração ou mesmo erro humano por vezes alguns militares abreviavam esse procedimento. Actualmente para que o SIOP permita o terminar da tarefa o militar tem de completar todos os campos. Obriga assim a um trabalho mais completo e com menos erros e omissões.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Quanto ao grupo que partilha da opinião que o **SIOP não reduziu eventuais erros cometidos pelos subordinados**, justificam dizendo que já antes eram controlados. Assim, um dos entrevistados afirmou que, “os meus militares por indicações minhas já elaboravam todo o expediente conforme as Normas de Execução Permanentes do comando Geral.” (Pires, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

5.4.4 DISCUSSÃO DA RESPOSTA À QUESTÃO Nº 13 E ÀS QUESTÕES, Nº 5; Nº 7 E Nº 11 DOS QUESTIONÁRIOS

Da análise à questão nº 13 do Inquérito por Entrevista e das questões nº 5, nº 7 e nº 11 do Inquérito por Questionário, verificou-se o primeiro princípio do SIOP, defendido pelo Tenente - General Mourato Nunes, “uniformização da informação recolhida na origem, e um rápido acesso à mesma” INTRANET DA GNR (2008)

Segundo os dados apresentados na questão nº 13 do Inquérito por Entrevista as potencialidades variam desde, “o rápido acesso a informações que antes era preciso perder muito tempo em consultar os livros de registo.” “Através do SIOP consigo saber em tempo real qual a situação de todos os meus subordinados.” “Consigo de uma forma rápida saber quem tenho disponível para uma possível situação de emergência que aconteça no meu DTer.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008).

Um dos comandantes considera o SIOP uma grande base de dados de informações ao dispor de todo o DTer Permite uma pesquisa rápida em tempo real de qualquer tipo de documento ou registo. “Permite o cruzamento de informações.” (Moutinho, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Na análise das respostas apresentadas no quadro 5.3 verificamos que o SIOP permite uniformização de documentos e cruzamento de todo tipo de informações dos DTer “Facilidade e rapidez de acesso a informação importante.” (Beleza, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Outro entrevistado realça o facto de o SIOP permitir transferência de dados, cruzamento de informações entre os PTer, tendo acrescentado que “acabou com perdas de

tempo em consultar os livros de registo que existem nos PTER.” (Pires, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Segundo as respostas constantes na questão nº 13 do Inquérito por Entrevista e nas questões nº 5 nº 7 e nº 11, as principais vulnerabilidades são, o facto de ainda existirem **militares com dificuldades em trabalhar no SIOP, problemas de rede e velocidade de funcionamento**. “O grande problema é a velocidade de funcionamento e os problemas de rede.” (Moutinho, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008).

Na análise à questão nº 11 verificamos que os comandantes afirmaram que alguns dos seus subordinados têm **dificuldades em trabalhar no SIOP**, 50% (9) dos comandantes responderam que alguns dos seus subordinados tem dificuldades, 33% (6) afirmaram que tem poucos com dificuldades, e 17% (3) têm muitos.

Na análise à questão nº 7 os comandantes afirmaram que o SIOP apresenta **problemas** de rede no seu funcionamento diário, 27% (5) responderam sempre, 61% (11) frequentemente, 6% (1) nunca, 6% (1) raramente e 0% (1) por vezes.

Na análise à questão nº 5 a maioria dos comandantes classificou a **velocidade** de acesso ao SIOP muito lenta. Veja-se que 72% (13) dos inquiridos afirmaram que era muito lenta e 28% (5) lenta. Note-se que dos 18 inquiridos, nenhum classificou a actual velocidade de acesso ao SIOP, em razoável, rápida ou muito rápida.

5.4.5 DISCUSSÃO À QUESTÃO Nº 5 DO INQUÉRITO POR ENTREVISTA E À QUESTÃO Nº 9 DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Da análise às respostas dadas pelos seis entrevistados à questão nº 5 do Inquérito por Entrevista, verificou-se que nenhum dos comandantes utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional. Não obstante a maioria, 94% (17) dos comandantes, considerar na questão nº 9 do inquérito por questionário²¹, que o **SIOP dispõe de valências** que permitem executar o Controlo Interno da actividade operacional, nenhum utiliza exclusivamente o SIOP para efectuar o referido Controlo Interno.

“Na qualidade de Cmdt **não me posso cingir exclusivamente ao SIOP para realizar o Controlo Interno da actividade operacional**, porque há dias que ele tem problemas de rede e está inoperacional. Tal facto não pode ser justificação para o controlo da actividade operacional não ser efectuado. Essa é uma das grandes razões pelas quais não utilizo o SIOP exclusivamente.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

Segundo as afirmações proferidas pelos comandantes, **os outros meios e instrumentos** utilizados para além do SIOP são, entre outros, livros de registo diários,

²¹ Ver Gráfico 5.6.

livros de registo detidos, escala de serviço, livros de registo de contra ordenações, SITREP; PERINTEREP, hierarquia e, controlo directo através de rondas aos postos. “O SIIOP ainda tem as suas limitações como o Controlo Interno da actividade operacional deve ser algo permanente, recorro frequentemente a outros meios.” (Silva, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

5.4.6 DISCUSSÃO ÀS QUESTÕES Nº 8 E Nº 10 DO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

No que diz respeito à análise da questão nº 8 do Inquérito por Questionário, verificou-se a existência de três opiniões. Os comandantes que concordam que os documentos constantes no SIIOP utilizados no Controlo Interno da actividade operacional se encontram adaptados à realidade da GNR, os que discordam e os que nem concordam nem discordam.

Sem prejuízo do referido anteriormente, segundo as respostas à questão nº 8 do Inquérito por Questionário²², de um modo geral podemos considerar que os documentos constantes no SIIOP utilizados no Controlo Interno da actividade operacional encontram-se adaptados à realidade da GNR. Pois 44% (8) dos comandantes concordaram, 33% (6) nem concordaram nem discordaram, 17% (3) discordaram, 6% (1) discordaram totalmente e 0% (0) concordaram totalmente. Note-se que já, Bordeira & Pinheiro (2000) defendiam que o funcionamento de um sistema de Controlo Interno dever ser eficaz, adequado à sua realidade e às suas necessidades específicas.

“Quando o SIIOP estava ser implementado no DTer de Vila Nova de Gaia alguns militares do referido DTer estiveram permanentemente disponíveis para detectar eventuais desvios do sistema. Nessa fase, **algumas correcções foram efectuadas, no intuito de adequar o SIIOP o mais possível à realidade** dos DTer da GNR.” (Correia, Comunicação pessoal, 25 de Junho de 2008)

No que concerne à análise da questão nº 10 do inquérito por questionário, a maioria 56% (10) dos comandantes defende que as alterações que o SIIOP provocou no Controlo Interno da actividade operacional foram poucas. Ao passo que 44% (8) dos inquiridos respondeu bastantes. Analisando as duas opiniões constatámos que **o SIIOP embora não tenha substituído todos os meios e instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional**, na opinião de todos os comandantes **é mais um instrumento** ao dispor dos mesmos para auxiliar a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer e PTer da GNR.

²² Ver Gráfico 5.5.

CAPÍTULO 6 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1 RESPOSTA AS PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO²³

Ao responder à **primeira pergunta de investigação** o autor confirmou a primeira hipótese do trabalho. Ou seja, segundo os resultados apresentados, o SIIOP é efectivamente mais um importante instrumento de Controlo Interno da actividade operacional ao dispor dos Comandantes na GNR. Especificamente dos Comandantes de DTer e PTer da GNR.

A resposta à **segunda pergunta de investigação** confirmou parcialmente a segunda hipótese de trabalho. Perante os resultados obtidos no decorrer da investigação, verificou-se que alguns comandantes, na execução do Controlo Interno da actividade operacional através do SIIOP, poupam tempo. Outros partilham da opinião contrária. Ou seja, executar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIIOP, não lhes rentabiliza o tempo disponível.

Os resultados alcançados na **terceira pergunta de investigação** não permitem uma confirmação total da terceira hipótese de trabalho, visto que duas correntes de pensamento se levantaram: Os que defendem que executar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIIOP reduziu eventuais erros cometidos pelos seus militares e aqueles que referem que o SIIOP não contribuiu para reduzir os referidos erros.

A resposta à **quarta pergunta de investigação** confirmou totalmente a quarta hipótese de trabalho levantada pelo investigador. Perante os resultados apresentados, e não obstante os problemas de rede que ainda existem, não restaram dúvidas de que o SIIOP permite aos Comandantes o rápido acesso à informação útil para o Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR.

Na última pergunta, **quinta pergunta de investigação**, verificou-se que a implementação do SIIOP não provocou uma mudança significativa no modo de Controlo Interno da actividade operacional nos DTer. Ainda, apurou-se que o SIIOP constitui-se como mais um importante instrumento de Controlo Interno da actividade operacional ao dispor dos Comandantes da GNR. Especificamente, Comandantes de DTer e PTer da GNR.

²³ Ver perguntas de investigação no Capítulo 1 nas páginas 3-4 do trabalho.

6.2 CONCLUSÕES

Nesta fase do trabalho o autor apresentará algumas conclusões e tecerá algumas recomendações acerca da investigação realizada.

Na revisão da literatura efectuada constatou-se que os Comandantes na GNR dispõem de um conjunto de meios, critérios, processos e tipos de Controlo Interno que lhes permitem garantir a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer e PTer da GNR. Os SI e as tecnologias de informação assumem-se, cada vez mais, como componentes necessários na maioria das organizações. A qualidade das tecnologias e sistemas e de informação determina o sucesso ou insucesso das mesmas.

Sem prejuízo do anteriormente referido, a principal conclusão que se pretendia obter com a realização deste trabalho, era determinar qual o contributo do SIIOP para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional ao nível dos DTer Assim, conjugando o enquadramento teórico e os resultados da investigação prática, conclui-se:

- ✚ Não obstante o facto de o SIIOP ter sido concebido para permitir aos Comandantes, o rápido acesso à informação útil e importante para o Controlo Interno da actividade operacional, face aos seus actuais problemas de funcionamento, alguns comandantes de DTer e PTer da GNR defendem que não lhes rentabiliza o tempo disponível.
- ✚ Alguns Comandantes defendem que executar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIIOP é um modo de reduzir os erros cometidos pelos seus militares.
- ✚ Alguns Comandantes sentem dificuldades em controlar as actividades desempenhadas por alguns dos seus militares, pois esses têm dificuldades em trabalhar com as novas tecnologias e sistemas de e informação.
- ✚ Os problemas de velocidade de funcionamento do SIIOP estão a ocupar muito tempo a alguns dos Comandantes de DTer e PTer da GNR.
- ✚ O SIIOP é um SI ainda em implementação no dispositivo da GNR, que embora ainda tenha algumas limitações, permite efectuar o Controlo Interno da actividade operacional e está adaptado à realidade da GNR.

De um modo geral, conclui-se que a implementação do SIIOP não provocou uma mudança significativa no modo de Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR. Todavia, se equacionarmos os problemas de velocidade de funcionamento, apresenta-se como mais um importante e útil instrumento de Controlo Interno da actividade operacional ao dispor dos Comandantes de DTer e PTer da GNR.

6.3 RECOMENDAÇÕES FINAIS




No que concerne às recomendações, o autor realça a importância de equacionar os problemas de funcionamento e aumentar a velocidade de acesso ao SIOP, pois no futuro, este SI poderá ser um instrumento imprescindível no Controlo Interno da actividade operacional.

6.4 LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO

Na realização deste TIA, o autor deparou-se com algumas limitações, constituindo exemplos a falta de tempo e o facto de o SIOP não estar totalmente implementado. Sem prejuízo do referido anteriormente, a maior limitação foi o limite de páginas. O limite de quarenta paginas imposto é muito restritivo, motivo pelo qual são apresentados no corpo do trabalho apenas os resultados mais importantes, tendo os restantes sido remetidos para apêndices.

6.5 PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES

Este trabalho versou sobre o contributo do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR. Constatou-se que o SIOP é um SI ao dispor dos Comandantes, que permite entre inúmeras funcionalidades, executar o Controlo Interno da actividade operacional. Sendo o Controlo Interno da actividade operacional apenas mais uma funcionalidade do referido SI, não provocou uma mudança significativa no sistema de Controlo Interno existente na GNR. Constituindo-se apenas como mais um instrumento de Controlo Interno. Fica aqui a proposta para futuras investigações nesta área:

-  Comparar o Sistema de Controlo Interno da GNR com outros sistemas de Controlo Interno exteriores à organização.
-  Como potenciar o uso de SI e novas tecnologias na GNR.
-  Estudar se os militares da GNR se sentem motivados com o sistema de controlo interno, existente na GNR.

6.6 FECHO

Ocupando a GNR cerca de 95% do Território Nacional, quando teremos o SIOP implementado em todo o dispositivo e a trabalhar sem problemas?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros

- AAVV (2008) *Dicionário de Língua Portuguesa*, Porto Editora, Porto.
- ACADEMIA Militar (2008), *Orientação Para Redacção De Trabalhos*, Academia Militar, Lisboa.
- AZEVEDO, Mário (2001) (2ª ed.) *Teses, Relatórios e Trabalhos Escolares – Sugestões Para Estruturação da Escrita*, Universidade Católica Editora, Lisboa.
- BORDEIRA, Guilherme; PINHEIRO, Irene (2000) (1ª ed.) *Auditoria e Controlo Interno*, Instituto do Emprego e Formação Profissional, Lisboa.
- CARMO, Hermano; FERREIRA, Manuela (1998) *Metodologia da Investigação Guia para auto-aprendizagem*, Universidade Aberta, Lisboa.
- CHIAVENATO, Idalberto (2002) (7ª ed.) *Recursos Humanos, Edição Compacta*, Atlas, São Paulo.
- CHIAVENATO, Idalberto (2004) (8ª ed.) *Recursos Humanos, o capital humano nas organizações*, Atlas, São Paulo.
- COELHO, Hélder (1986) (1ªEd.) *Tecnologias da Informação*, Publicações Dom Quixote, Lisboa.
- DUSSAULX, P. (1971) *Controlo Interno e Informática*, Clássica Editora, Lisboa.
- ESTRELA, Edite et. al. (2006) (3ªEd) *Saber Escrever Uma Tese e Outros Textos*, Dom Quixote Lisboa.
- GHIGLIONE, Rodolphone; MATALON, Benjamin, (2001) (4ª ed.) *O Inquérito*, Celta Editora Oeiras.
- GUERRA, Isabel (2006) (1ªEd) *Pesquisa Qualitativa e Análise – Sentidos e formas de uso*, Principia Editora, Estoril.
- LAUDON, Jane; LAUDON, Kenneth (2007) (10ª Ed), *Management information systems* Prentice Hall.

- LUCAS, Henry (1981) *Implementation, the Key to successful information systems*, Columbia University press, New York.
- MATEUS, Célia (2004) *Guia Prático Implementação De Um Sistema De Controlo Interno* NPF Pesquisa e Formação, Sintra.
- PERETTI, Jean-Marie, (2001) (3ª ed.), *Recursos Humanos*, Edições Sílabo, Lisboa.
- QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van (2008) (5ª Ed.) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Traduzido por João M. Marques, Maria A. Mendes, Maria Carvalho, Grávida, Lisboa.
- SARMENTO, Manuela (2008) *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertação de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*, Universidade Lusíada Editora, Lisboa.
- TEIXEIRA, Luís Filipe et al (2004) (1ª ed.) *Tecnologias da Informação e da Comunicação*, Lisboa Editora, S.A. Lisboa.

Legislação

DECRETO REGULAMENTAR Nº 2/95 – Regulamenta a manutenção de uma base de dados pessoais pela Guarda Nacional Republicana.

LEI N.º 63/2007 de 6 de Novembro – Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana.

Trabalhos Finais de Curso, Mestrados entre outros Trabalhos científicos

- FERREIRA, Joni Hélder Gouveia Seabra (2007) *Instrumentos de Comando e Controlo do Cmdt de Destacamento*, Academia Militar, Lisboa.
- GUARDA NACIONAL REPUBLICANA (1996) – *Manual de Operações, Volume Is.1*, s. ed.
- GUERREIRO, Maria Alexandra Nunes (2004) *O Controlo Interno nas Instituições de Ensino Superior Público: O caso do Instituto Politécnico de Beja*, Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Auditoria, Universidade de Évora, Évora.
- PEDROSO, Tenente – Coronel Timóteo (2002) *Sumários Alargados, Gestão Organizacional*.

SANTOS, Ivone Maria Oliveira de Sá (1998) *O Controlo Interno, Uma Proposta de um Sistema de Controlo Interno*, Dissertação de Mestrado em Economia, Faculdade de Economia da Universidade do Porto, Porto.

VIEIRA, José António da Silva (2003) *Sistema De Apoio à Decisão de Gestão no Exercito Português*, Instituto de Altos Estudos Portugueses, Lisboa.

ZORRINHO, José Carlos das Dores (1990) *Estrutura da Empresa e Sistema de Informação*, Dissertação de Doutoramento em Gestão de Empresas, Universidade de Évora, Évora.

Revistas e Artigos

ALVES, Armando Carlos, (1997) *Forças de Segurança e Controlo da Polícia Pela Lei Pela Grei* Edição GNR, Lisboa.

Endereços Internet

1. GNR Intranet

<http://cgdcapp01/siop/divulgacao/default.aspx>

Apresenta informações importantes sobre o SIIOP.

(Acedido em 02 de Junho de 2008)

2. IHMC Cmap Tools

<http://cmap.ihmc.us/>

Apresenta informações úteis para a elaboração de mapas conceptuais.

(Acedido em 10 de Junho de 2008)

ANEXOS

ANEXO A – EXTRACTO DA LEI N.º 63/2007 DE 6 DE NOVEMBRO

Aprova a orgânica da Guarda Nacional Republicana

CAPÍTULO II

Estrutura de comando

SECÇÃO I

Comando da Guarda

Artigo 23.º

Comandante-geral

1 - O comandante-geral é um tenente - general nomeado por despacho conjunto do Primeiro-Ministro, do ministro da tutela e do membro do Governo responsável pela área da defesa nacional, ouvido o Conselho de Chefes de Estado-Maior se a nomeação recair em Oficial general das Forças Armadas.

2 - O comandante-geral é o responsável pelo cumprimento das missões gerais da Guarda, bem como de outras que lhe sejam cometidas por lei.

3 - Além das competências próprias dos cargos de direcção superior de 1.º grau, compete ao comandante-geral:

- a) Exercer o comando completo sobre todas as forças e elementos da Guarda;
- b) Representar a Guarda;
- c) Exercer o poder disciplinar;
- d) Atribuir a condecoração prevista no artigo 8.º;
- e) Propor ao ministro da tutela a requisição ao membro do Governo responsável pela área da defesa nacional do pessoal dos ramos das Forças Armadas necessários à Guarda;
- f) Mandar executar as operações de recrutamento do pessoal necessário aos quadros da Guarda;

- g) Decidir e mandar executar toda a actividade respeitante à organização, meios e dispositivos, operações, instrução, serviços técnicos, financeiros, logísticos e administrativos da Guarda;
- h) Dirigir a administração financeira da Guarda, de acordo com as competências legais que lhe são conferidas;
- i) Firmar contratos para aquisição de bens e serviços dentro da sua competência e das autorizações que lhe forem conferidas;
- j) Relacionar-se com os Comandantes superiores das Forças Armadas, Comandantes e directores-gerais das restantes forças e serviços de segurança e das demais entidades públicas e privadas;
- l) Aplicar coimas;
- m) Inspeccionar ou mandar inspeccionar as unidades, órgãos e serviços da Guarda;
- n) Presidir ao Conselho Superior da Guarda e ao Conselho de Ética, Deontologia e Disciplina;
- o) Homologar as decisões da Junta Superior de Saúde;
- p) Autorizar o desempenho pela Guarda de serviços de carácter especial, a pedido de outras entidades;
- q) Exercer as demais competências que lhe sejam delegadas ou cometidas por lei.

4 - O comandante-geral pode delegar as suas competências próprias no 2.º comandante-geral e nos titulares dos órgãos que lhe estão directamente subordinados.

Artigo 24.º

Gabinete do comandante-geral

1 - O comandante-geral é apoiado por um gabinete constituído pelo chefe de gabinete e pelos adjuntos, ajudante-de-campo e secretário pessoal.

2 - Compete ao gabinete do comandante-geral coadjuvar, assessorar e secretariar o comandante-geral no exercício das suas funções.

Artigo 25.º

2.º comandante-geral

- 1 - O 2.º comandante-geral é um tenente - general, nomeado pelo ministro da tutela, sob proposta do comandante-geral da Guarda.
- 2 - Quando o nomeado for Oficial general das Forças Armadas, a nomeação é feita com o acordo do membro do Governo responsável pela área da defesa nacional.
- 3 - Ao 2.º comandante-geral compete:
 - a) Coadjuvar o comandante-geral no exercício das suas funções;
 - b) Exercer as competências que lhe forem delegadas ou subdelegadas pelo comandante-geral;
 - c) Substituir o comandante-geral nas suas ausências ou impedimentos.

Artigo 26.º

Órgãos de inspecção, conselho e apoio geral

- 1 - Na dependência directa do comandante-geral funcionam os seguintes órgãos:
 - a) A Inspeção da Guarda (IG), órgão de inspecção;
 - b) O Conselho Superior da Guarda (CSG), o Conselho de Ética, Deontologia e Disciplina (CEDD) e a Junta Superior de Saúde (JSS), órgãos de conselho;
 - c) A Secretaria-Geral da Guarda (SGG), serviço de apoio geral.
- 2 - Funcionam, ainda, na dependência do comandante-geral, serviços para as áreas de estudos e planeamento, consultadoria jurídica e relações públicas.

Artigo 27.º

Inspeção da Guarda

- 1 - A IG é o órgão responsável pelo desenvolvimento de acções inspectivas e de auditoria ao nível superior da Guarda, competindo-lhe apoiar o comandante-geral no exercício das suas funções de controlo e avaliação da actividade operacional, da formação, da administração dos meios humanos, materiais e financeiros e do cumprimento das

disposições legais aplicáveis e dos regulamentos e instruções internos, bem como no estudo e implementação de normas de qualidade.

2 - A IG é dirigida por um tenente - general, designado inspector da Guarda, na dependência directa do comandante-geral e nomeado, sob proposta deste, pelo ministro da tutela.

3 - O regulamento interno da IG é aprovado por despacho do ministro da tutela.

Artigo 28.º

Conselho Superior da Guarda

1 - O CSG é o órgão máximo de consulta do comandante-geral.

2 - O CSG em composição restrita é constituído por:

- a) Comandante-geral, que preside;
- b) 2.º comandante-geral;
- c) Inspector da Guarda;
- d) Comandantes dos órgãos superiores de comando e direcção;
- e) Comandante da EG.

3 - O CSG em composição alargada é constituído por:

- a) Comandante-geral, que preside;
- b) 2.º Comandante - geral;
- c) Inspector da Guarda;
- d) Comandantes dos órgãos superiores de comando e direcção;
- e) Comandantes das unidades territoriais, das unidades especializadas, de representação e de reserva e do estabelecimento de ensino;
- f) Chefe da SGG;
- g) Representantes das categorias profissionais de oficiais, sargentos e guardas, eleitos nos termos a definir por portaria do ministro da tutela.

4 - Por determinação do comandante-geral, podem participar nas reuniões do CSG, sem direito a voto, outras entidades que, pelas suas funções ou competência especial, o Conselho julgue conveniente ouvir.

5 - Compete ao CSG em composição restrita:

- a) Aprovar o seu regimento;

b) Emitir parecer sobre:

- i) Indigitação de oficiais da Guarda para a frequência de cursos de acesso a Oficial general;
 - ii) Apreciação das promoções a Oficial general;
 - iii) Outras questões de elevada sensibilidade e importância para a Guarda que sejam submetidas à sua apreciação pelo comandante-geral;
- c) Exercer as competências previstas no Estatuto dos Juizes Militares e dos Assessores Militares do Ministério Público e as demais que lhe forem legalmente cometidas.

6 - Compete ao CSG em composição alargada aprovar o seu regimento e emitir parecer sobre:

- a) O plano e relatório de actividades da Guarda;
- b) Questões relevantes para a Guarda, designadamente em matéria de organização e estatuto do pessoal;
- c) Listas de promoção por escolha e outros assuntos relativos a promoções, nos termos do Estatuto dos Militares da Guarda;
- d) Quaisquer outros assuntos que sejam submetidos à sua apreciação pelo comandante-geral.

7 - Em matéria de promoções, só pode participar na discussão e votação o pessoal de graduação igual ou superior à do posto para o qual a promoção se deva efectuar.

Artigo 29.º

Conselho de Ética, Deontologia e Disciplina

1 - O CEDD é o órgão de consulta do comandante-geral em matéria de justiça e disciplina.

2 - O CEDD tem a seguinte composição:

- a) O comandante-geral;
- b) O 2.º comandante-geral;
- c) O inspector da Guarda;
- d) Os Comandantes dos órgãos superiores de comando e direcção;
- e) Os Comandantes das unidades especializadas, de representação, de intervenção e reserva e do estabelecimento de ensino;
- f) Os Comandantes de cinco unidades territoriais;

- g) O director do serviço responsável pela área de recursos humanos;
- h) Representantes das categorias profissionais de oficiais, sargentos e guardas, eleitos nos termos a definir por portaria do ministro da tutela.

3 - Compete ao CEDD emitir parecer sobre:

- a) A aplicação das penas disciplinares de reforma compulsiva e de separação de serviço e da medida estatutária de dispensa de serviço;
- b) Recursos disciplinares de revisão;
- c) Quaisquer outros assuntos do âmbito da ética ou disciplina que sejam submetidos à sua apreciação pelo comandante-geral.

4 - O regulamento de funcionamento do CEDD é aprovado por despacho do ministro da tutela.

ANEXO B - CONCEITOS DE CONTROLO

Conceito

O controlo, ou mais correctamente a **avaliação e controlo**, é a sub - função administrativa que permite verificar em que medida o desempenho da organização corresponde ao desejado. Sempre que necessário, deve determinar a adopção de medidas correctivas e ou a resolução dos problemas detectados. Deverá ainda ser entendido como elemento de aprendizagem e amadurecimento do processo de tomada de decisão.

Se é certo que nenhuma das sub - funções administrativas deve ser considerada isoladamente, já que todas são parte integrante de um mesmo processo, não é menos verdade que o controlo e o planeamento, se é possível dizê-lo, ainda estão mais estritamente ligados, como se fossem as duas faces de uma mesma moeda. De facto, só faz sentido falar de planeamento quando há condições para a avaliação sistemática da sua execução e possibilidade de evitar, corrigir ou minorar eventuais afastamentos entre o planeado e a realização.

O controlo deverá seguir a seguinte **metodologia**:

- ✚ Definir o que se pretende medir;
- ✚ Estabelecer metas, padrões e limites de tolerância para os eventuais desvios;
- ✚ Medir, num determinado momento, a realidade face às metas estabelecidas e analisar os desvios;
- ✚ Tomar as medidas correctivas adequadas.

O propósito do controlo é, pois, não apenas assegurar que os resultados da organização se ajustem aos objectivos previamente estabelecidos mas, também, que o desenvolvimento das acções se desenrole de acordo com o planeado.

A abrangência do controlo, à semelhança do que acontece com o planeamento, decorre e corresponde às exigências dos diferentes níveis de decisão organizacional:

- ❖ **CONTROLO ESTRATÉGICO** - processa-se ao mais alto nível institucional da gestão, é genérico e sintético, está relacionado com o longo prazo e visa a avaliação dos objectivos globais da organização.
- ❖ **CONTROLO TÁCTICO** (ou intermédio) – estabelece-se ao nível intermédio da gestão, relaciona-se com o médio prazo e está orientado para o acompanhamento da

execução dos planos tácticos e objectivos estabelecidos ao nível dos diversos departamentos da organização.

❖ **CONTROLO OPERACIONAL** – tem por horizonte temporal o curto prazo e incide sobre as tarefas ou acções desenvolvidas ao nível das diferentes unidades operacionais. É um tipo de controlo analítico e pormenorizado, preventivo e correctivo, que se estabelece ao nível da gestão operacional.

Factores humanos no processo de controlo

O sistema de controlo tem um forte impacto sobre o sistema psico-social da organização, podendo ser tomado como uma forma de restrição que coíbe a organização de se expandir, inovar e modernizar.

Só uma forte atitude participativa no sistema de controlo permitirá às pessoas aceitá-lo sem desconfiança e, assim, auxiliarem a organização a atingir os objectivos.

Esta participação pode ser obtida através da melhoria dos sistemas de informação/comunicação interna, o que é difícil de conseguir em estruturas verticais, fortemente hierarquizadas, como é o nosso caso.

O conteúdo do presente anexo é da autoria do Tenente-coronel Pedroso.

GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

(Sumários alargados)

ANEXO C – EXTRACTO DO DECRETO REGULAMENTAR N.º 2/95 DE 25 DE JANEIRO

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Decreto Regulamentar n.º 2/95 de 25 de Janeiro

Regulamenta a manutenção de uma base de dados pessoais pela
Guarda Nacional Republicana (GNR)

Artigo 1º

Finalidade das bases de dados

- 1 - A Guarda Nacional Republicana (GNR) dispõe de uma base de dados do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIIOP/GNR).
- 2 - A base de dados do SIIOP /GNR tem por finalidade organizar e manter actualizada a informação necessária ao exercício das missões da GNR.

Artigo 2º

Dados recolhidos

- 1 - A recolha de dados para tratamento automatizado no âmbito do SIIOP/GNR deve limitar-se ao que seja necessário para o exercício das missões a que se refere o n.º 2 do artigo 1º, não podendo os dados recolhidos ser usados para fins não Policiais.
- 2 - As diferentes categorias de dados recolhidos devem na medida do possível ser diferenciadas em função do grau de exactidão ou de fidedignidade, devendo ser distinguidos os dados factuais dos dados que comportem uma apreciação sobre os factos.
- 3 - O SIIOP/GNR é um ficheiro constituído por dados pessoais e dados relativos a bens

jurídicos, integrando informação sobre:

- a) Viaturas roubadas ou furtadas;
- b) Cadastro de condutores;
- c) Pedidos de detenção e paradeiro de indivíduos;
- d) Identificação de tripulantes de embarcações sobre as quais recaiam suspeitas de envolvimento em actividades ilícitas;
- e) Identificação de vítimas, detidos, arguidos ou promotores no que concerne à suspeita da prática ou à prática de actos ilícitos penais contra as pessoas, contra o património, contra a paz e a humanidade, contra a vida em sociedade e contra o Estado.

Artigo 3º

Dados pessoais

1 - Os dados pessoais recolhidos para tratamento automatizado, no âmbito do SIOP/GNR, são:

- a) O nome, a filiação, a nacionalidade, o país de naturalidade, o local de nascimento, o estado civil, o sexo, a data de nascimento, a data de falecimento, a actividade profissional, o agregado familiar, quando as pessoas que o integram estiverem sob suspeita de participação em infracções penais, as moradas, as referências de residências ocasionais em território nacional, bem como o número, local e data de emissão e validade dos documentos de identificação e de viagem.
- b) As decisões judiciais que, por força da lei, sejam comunicadas à GNR;
- c) A participação ou os indícios de participação em actividades ilícitas, bem como dados relativos a sinais físicos particulares, objectivos e inalteráveis, as alcunhas, a indicação de que a pessoa em causa está armada, é violenta, o motivo pelo qual a pessoa em causa se encontra assinalada e a conduta a adoptar.

2 - Para além dos dados previstos no número anterior, relativamente a pessoas colectivas ou entidades equiparadas, são ainda recolhidos o nome, a firma ou denominação, o domicílio, o endereço, o número de identificação de pessoa colectiva ou número de contribuinte, a natureza e o início e o termo da actividade

Artigo 4º

Recolha e actualização

1 - Os dados devem ser exactos, pertinentes, não exceder a finalidade determinante da sua recolha e, quando aplicável, actuais, devendo ser seleccionados antes do seu registo informático.

2 - Os dados pessoais constantes da base de dados do SIIOP/GNR são recolhidos a partir de impressos e requerimentos preenchidos pelos seus titulares ou pelos seus mandatários com excepção das decisões judiciais que são comunicadas pelos tribunais.

3 - Os dados pessoais constantes da base de dados do SIIOP/GNR podem ainda ser recolhidos a partir de informações colhidas pela GNR, no exercício da sua missão, bem como das recebidas de outras forças de segurança ou serviços públicos, no âmbito da cooperação prevista na lei, quando exista um interesse tutelado por lei na recolha desses dados no quadro das respectivas atribuições.

(...)

Artigo 6º

Comunicação de dados

No âmbito da cooperação referida no nº3 do artigo 4º, os dados pessoais constantes da base de dados do SIIOP/GNR podem ser comunicados a outras forças de segurança ou serviços públicos, quando devidamente identificados e no quadro das atribuições da força ou serviço requisitante, quando, num caso determinado:

- a) Exista obrigação ou autorização legal nesse sentido ou autorização expressa da Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais Informatizados;
- b) Os dados sejam indispensáveis ao destinatário para o cumprimento das suas competências próprias e desde que a finalidade da recolha ou do tratamento dos dados pelo destinatário não seja incompatível com a finalidade determinante da recolha na origem ou com as obrigações legais da GNR.

Artigo 7º

Condições de transmissão dos dados

1 - Os dados previstos no artigo 2º são comunicados, para efeitos de investigação criminal ou de instrução de processos judiciais, sempre que os dados não possam ou não devam ser obtidos das pessoas individuais ou colectivas a quem respeitam.

2 - A qualidade dos dados comunicados deve ser verificada antes da sua comunicação, sendo indicado o seu grau de exactidão ou fiabilidade e devendo os dados que comportem uma apreciação dos factos ser antecipadamente confirmados junto da fonte.

3 - A comunicação nos termos do presente artigo depende de solicitação do magistrado ou da entidade Policial legalmente competentes e pode ser efectuada mediante reprodução do registo ou registos informáticos respeitantes à pessoa individual ou colectiva em causa.

4 - Para efeitos do número anterior devem ser respeitados os princípios da finalidade da recolha e da pertinência.

(...)

Artigo 12º

Segurança da informação

Tendo em vista a segurança da informação, deve observar-se o seguinte:

- a) A entrada nas instalações utilizadas para o tratamento de dados pessoais será objecto de controlo a fim de impedir o acesso de qualquer pessoa não autorizada;
- b) Os suportes de dados são objecto de controlo a fim de impedir que possam ser lidos, copiados, alterados ou retirados por qualquer pessoa não autorizada;
- c) A inserção de dados será objecto de controlo para impedir a introdução, bem como qualquer tomada de conhecimento, alteração ou eliminação não autorizada de dados pessoais;
- d) Os sistemas de tratamento automatizado de dados serão objecto de controlo para impedir que possam ser utilizados por pessoas não autorizadas, através de instalações de transmissão de dados;
- e) O acesso aos dados é objecto de controlo para que as pessoas autorizadas só possam ter acesso aos dados que interessem ao exercício das suas atribuições legais;
- f) A transmissão dos dados é objecto de controlo para garantir que a sua utilização seja

limitada às entidades autorizadas;

g) A introdução de dados pessoais nos sistemas de tratamento automatizado é objecto de controlo, de forma a verificar-se que dados foram introduzidos, quando e por quem;

h) O transporte de suportes de dados é objecto de controlo para impedir que os dados possam ser lidos, copiados, alterados ou eliminados de forma não autorizada.

APÊNDICES

ENTREVISTAS APLICADAS



ACADEMIA MILITAR

DIRECÇÃO DE ENSINO

LICENCIANTURA EM CIÊNCIAS MILITARES – GNR

TPO – GNR INFANTARIA 2007/2008

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

INQUÉRITO POR ENTREVISTA

Trabalho realizado pelo Aspirante de Infantaria José Biscaia

Orientador: Capitão de Infantaria Rogério Gil Raposo

Junho de 2008

Escola da Guarda

TIROCÍNIO PARA OFICIAIS

APÊNDICE D - CARTA DE APRESENTAÇÃO

No âmbito do TIA que os alunos finalistas do Mestrado em Ciências Militares especialidade GNR Infantaria, o autor optou pelo tema: “Eficácia do sistema de Controlo Interno na GNR.” Face a dimensão do mesmo formulou o seguinte problema: ” Qual o contributo do SIIOP, para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?.” Para o equacionar definiu objectivos e algumas hipóteses. Ainda nessa linha de pensamento iniciou o trabalho com uma parte seguida de uma investigação prática.

Esta entrevista será o elo de ligação entre a parte teórica e a investigação prática de forma a equacionar as seguintes perguntas de investigação:

- ✚ 1ª Pergunta: Sendo o Controlo Interno da actividade operacional imprescindível à acção de comando, qual a importância do SIIOP nos DTer?
- ✚ 2ª Pergunta: O SIIOP existente na GNR, ao permitir entre outras funcionalidades executar o Controlo Interno da actividade operacional, poupa tempo aos Comandantes nos DTer da GNR?
- ✚ 3ª Pergunta: O SIIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos militares nos DTer da GNR?
- ✚ 4ª Pergunta: Ao trabalhar com o SIIOP os Comandantes terão mais facilidade de acesso a informação útil para o Controlo Interno da actividade operacional nos DTer da GNR?
- ✚ 5ª Pergunta: A implementação do SIIOP provocou alguma mudança significativa no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer?

Solicita-se a V. EX^a que conceda esta entrevista de forma a valorizar o trabalho em questão.

Gratos pela sua colaboração

Atenciosamente

José Biscaia

Aspirante de GNR Infantaria

APÊNDICE E – GUIÃO DA ENTREVISTA

Guião da Entrevista

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

De uma forma geral:

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

2-Que funções desempenha na GNR?

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no D. Ter. / PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

APÊNDICE F – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 1

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº1

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do DTer de Santo Tirso – Capitão Silva

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt do DTer de Santo Tirso.

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Controlo dos homens. Controlo efectivo das várias missões realizadas diariamente pelos militares. Verificação das várias tarefas levadas a cabo pelos meus subordinados no nos DTer

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

No cruzamento de informação. O tratamento de informação por vezes era descuidado. Perda de muito tempo no acesso a informações importantes, desde as criminais as restantes. Era moroso aceder aos antecedentes criminais dos suspeitos, pois, tinha-se de consultar os livros de registo do DTer ou pedir aos restantes DTer da GNR.

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não. O SIOP ainda tem as suas limitações, como o Controlo Interno da actividade operacional deve ser algo permanente, recorro frequentemente a outros meios. Sendo o SIOP uma SI ainda em implementação nos DTer da GNR é normal que ainda surjam algumas falhas. Na qualidade de Cmdt de DTer não me posso cingir exclusivamente ao SIOP para realizar o Controlo Interno da actividade operacional, porque, há dias que ele tem problemas de rede e esta inoperacional. Tal facto não pode ser justificação para o controlo da actividade operacional não ser efectuado. Essa é uma das grandes razões pela qual não utilizo o SIOP exclusivamente. SIOP é mais uma ferramenta.

Outros meios utilizados são, livro de registo diários livros de registos a própria hierarquia, rondas aos postos.

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Se o SIOP não tiver problemas de rede nem de velocidade de funcionamento, não encontro nenhuma dificuldade na sua utilização para o Controlo Interno da actividade operacional. O referido SI regista todas actividades realizadas pelos meus militares, logo facilmente entrando no meu perfil posso controla-los.

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Sim, penso que o SIOP disponibiliza aos vários Comandantes de DTer uma panóplia de instrumentos de controlo da actividade interna.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

Sim. Na fase em que se testou pela primeira vez o SIOP num DTer da GNR foi há um ano atrás no DTer de Vila Nova de Gaia. Nessa altura com a colaboração dos militares e dos funcionários da firma que programou o SIOP efectuaram-se várias correcções, no intuito de o SIOP ficar o mais adaptado possível a realidade da GNR. Provavelmente ainda não estão todas corrigidas. Quando equacionarem os problemas de rede e velocidade penso que estará completamente adequado a realidade da GRN. Na minha opinião peca por ser tardio.

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Sim. Através do SIOP consigo rapidamente saber, em tempo real, qual a situação de todos os meus subordinados. Sei onde todos estão, a fazer o quê, com quem e em que condições.

Consigo controlar aquilo que me é dito pelos meus Comandantes de PTer

Consigo de uma forma rápida saber quem tenho disponível para uma possível situação de emergência que aconteça no meu DTer

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Sim. Com o SIOP obteve-se uma uniformidade de procedimentos. Evita situações em que num DTer faziam as coisas de uma forma, noutros DTer faziam de outra maneira. Com o SIOP todos militares da GNR independentemente do DTer trabalham da mesma forma. Pois o SIOP já tem os documentos predefinidos, os militares apenas preenchem os espaços em branco.

Até nas informações prestadas a população, se o SIOP não tiver problemas de rede e velocidade, consegue-se fornecer uma informação rapidamente sem ter de consultar os livros de registo.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Alguma. Pois é mais um importante e inovador meio de Controlo Interno da actividade operacional no DTer

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Sim. Obriga os militares a recolherem todas as informações, o que por vezes não acontecia. Por distração ou mesmo erro humano por vezes alguns militares abreviavam esse procedimento. Actualmente para que o SIOP permita terminar uma tarefa, o militar tem de completar todos os campos. Obriga assim a um trabalho mais completo, com menos erros e omissões.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Como vulnerabilidades, o facto de estar muito lento e ter problemas de rede. O risco da empresa civil que programou o SIOP poder ter acesso a informação classificada ou mesmo confidencial da GNR.

A questão dos perfis devia ser mais controlada. Ou seja o princípio da necessidade de saber deveria ser mais controlado. O exemplo disso é um militar que esteja a ser alvo de um processo, pode saber que diligencias a pessoa que esta a instruir o processo fez, quando não tinha nada que ter acesso a essa informação.

Potencialidades, através do SIOP consigo saber em tempo real qual a situação de todos os meus subordinados. Sei onde todos estão, a fazer o quê, com quem e em que condições. Consigo controlar aquilo que me é dito pelos meus Comandantes de Pter

Consigo de uma forma rápida saber quem tenho disponível para uma possível situação de emergência que aconteça no meu DTer

Acesso rápido a informações que antes era preciso perder muito tempo em consultar os livros de registo.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Controlo do princípio da necessidade de saber através dos perfis mais rigorosos.
Resolver problemas de rede e velocidade de funcionamento.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>33</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Masculino</u></p> <p>Posto: <u>Capitão</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>8</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do DTer de Santo Tirso</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Santo Tirso</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho</u></p> <p>Hora: <u>14</u> H <u>00</u> M</p> <p>Duração: <u>28</u> M</p>
--	---

APÊNDICE G – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 2

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 2

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do DTer de Vila Nova de Gaia – Tenente Moutinho

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt DTer de Vila Nova de Gaia.

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Controlar toda a actividade operacional realizada pelos militares, bem com o expediente por eles elaborado.

Todo tipo de documentos produzidos pela pelos militares da GNR. Fiscalizar o desempenho das funções de cada militar. Controlo de horários e tarefas realizadas diariamente.

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

Perda de algum tempo em procurar informação nos vários livros de registo que constam nos PTer

Cruzamento de informações.

Ao entrar no meu perfil consigo saber qual a situação actual de todos os meus subordinados. O que já era possível antes mas para tal tinha de pedir aos meus Comandantes de PTer que me enviassem o registo diário dos seus postos.

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não. Actualmente complemento o SIOP com os outros meios, técnicas e tipos de Controlo Interno da actividade operacional, que utilizava anteriormente, tais como: controlo de registo de escala, livro registo de detidos livro de registo de contra ordenações.

Devido aos problemas de rede do SIOP e ao facto de o mesmo ainda estar numa fase de desenvolvimento eu efectuo-o o Controlo Interno da actividade operacional através do referido sistema de informação e em métodos antigos.

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Problemas de rede. A velocidade do SIOP é tão lenta que por vezes falha mesmo. Resistência à mudança por parte de alguns militares. Lacunas visíveis no que concerne as novas tecnologias. O facto de o SIOP levantar problemas de rede e rapidez leva ao descrédito da população e por vezes à desmotivação de alguns militares. Resistência de alguns militares em aprender a trabalhar com o SIOP.

Perda de algum tempo a carregar todos os campos de informação, pois o SIOP obriga a um preenchimento completo. Não podendo ficar nenhum campo por preencher. O que mais tarde será uma mais-valia, todavia, actualmente ocupa muito do tempo dos militares dos DTer

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Sim.

- ✚ Documentos endereçados à GNR.
- ✚ Autos de Noticia.
- ✚ Livro de Ocorrências.
- ✚ Controlo de uma grande parte da actividade operacional da GNR.

Ainda falta alguns documentos respeitantes ao trânsito, mais especificamente elaboração do esquema do acidente. Impossibilitando assim o Cmdt DTer controlar via SIOP o trabalho dos seus militares na área do transito.

Falta ainda o registo dos autos de contra ordenação.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

Sim. No entanto o sistema tinha de estar mais rápido e eficaz para se poder tirar o máximo proveito dos mesmos. Quando foi inicialmente implementado neste DTer vinha com muitos problemas e incompatibilidades bem como algumas lacunas. Actualmente umas formam corrigidas outras ainda permanecem. Actualmente ainda se perde muito tempo e

não é possível cruzamento de informações entre todo o dispositivo da GNR, mas num futuro estará.

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Sim. Porque consigo com um simples “Clix” no computador, saber qual a situação actual de todos os meus subordinados. Se estão de férias de folga de patrulha as ocorrências, no hospital, de atendimento ou seja lá qual for a sua missão.

Não obstante o referido anteriormente é importante frisar que nesta fase o SIOP ainda está muito lento, o que leva os meus subordinados a perder muito tempo a carregar essa informação.

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /.PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Não. Porque o facto de o SIOP ainda apresentar determinadas falhas retira tempo e paciência aos meus subordinados.

Passam muito tempo em tarefas administrativas logo dispõem de pouco tempo para estarem no exterior no desempenho das suas funções.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Igual as outras técnicas de controlo. O SIOP veio enriquece-las. O Controlo Interno da actividade operacional que eu tinha antes da implementação do SIOP no meu DTer é o mesmo que tenho actualmente. O SIOP apenas veio e enriquece-lo.

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Não. Porque antes da implementação do SIOP no meu DTer, todo o expediente e tarefas dos meus subordinados eram directa ou indirectamente através dos meus Comandantes PTer controladas.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Grande base de dados de informações ao dispor de todo o DTer Permite uma pesquisa rápida em tempo real de qualquer tipo de documento ou registo. Cruzamento de informações. Permite-me saber onde tenho os meus militares, a fazer o quê, com quem, e em que condições.

O grande problema é a velocidade de funcionamento e os problemas de rede.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Aumentar a velocidade de funcionamento. Resolver os problemas de rede. Criar um SI exclusivo para o Controlo Interno da actividade operacional.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>27</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Masculino</u></p> <p>Posto: <u>Tenente</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>4</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do DTer de Vila Nova de Gaia</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Vila Nova de Gaia</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho</u></p> <p>Hora: <u>16</u> H <u>00</u> M</p> <p>Duração: <u>24</u> M</p>
--	---

APÊNDICE H – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 3

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 3

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do DTer de Matosinhos – Tenente Beleza

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt DTer de Matosinhos

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Todo o controlo da actividade realizada nos DTer pelos militares da GNR. Garantir que a nossa missão esta a ser cumprida da melhor forma. Verificar que as nossas missões são asseguradas na sua totalidade.

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

Na verificação dos livros de registo dos DTer Consulta de dados antigos, que por vezes estão armazenados em pilhas de papeis tornado o seu acesso bastante moroso e complicado.

As identificações tinham de ser uma a uma.

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não. Actualmente utilizo o SIOP como mais um meio de Controlo Interno da actividade operacional. Utilizo ainda os métodos anteriores tais como: Livro de Registo, SITREP; PERINTEREP; vários livros de registos, hierarquia controlo directo.

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Problemas de rede e velocidade de funcionamento do SIOP. Formatações de alguns textos para as diversas entidades necessitam de pequenas adaptações.

Alguns militares demonstram poucos conhecimentos nas novas tecnologias, o que por vezes constitui uma grande dificuldade em trabalhar no SIOP. Esses militares deviam ter mais formação. Porque no simples carregamento de dados demonstram dificuldades.

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Uma boa parte sim. Todo o tratamento de informação do controlo da nossa actividade operacional está no SIOP.

Existem alterações que poderão ser efectuadas no SIOP mas na minha opinião terá mais a ver com o seu funcionamento como ferramenta de trabalho operacional do que de controlo.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

Sim. Quando o SI estava a ser implementado no DTer de Vila Nova de Gaia alguns militares do referido DTer estiveram permanentemente disponíveis para detectar eventuais desvios do sistema. Nessa fase algumas correcções foram efectuadas no intuito de adequar o SIOP o mais possível a realidade dos DTer da GNR.

Actualmente podemos ver que até as designações atribuídas aos documentos são as mesmas dentro e fora do SIOP.

No que concerne as alterações, penso que se podia efectuar o cruzamento de informações entre o SIOP e outras bases de dados exteriores a GNR.

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Sim. Poupa tempo nos deslocamentos que por vezes tinha de efectuar aos meus PTER, onde agora basta aceder ao SIOP. Poupa tempo em telefonemas para os meus Comandantes de PTER para ter acesso a determinadas informações.

No presente momento acredito que ainda não poupe o que deveria poupar, isso devido aos ainda presentes problemas de rede e velocidade de funcionamento bem como a formação que ainda tenho de dar a alguns militares. Mas acredito quando essas contingências iniciais forem suprimidas o SIOP poupe bastante tempo ao Cmdt DTer no Controlo Interno da actividade operacional no seu DTer

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /.PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Sim. Com o SIOP temos uma uniformidade de procedimentos e de expediente elaborado pelos militares nos DTer. Antes havia sempre um ou outro militar com expediente próprio, trazido do seu anterior DTer, onde se usava um modelo diferente. Com o SIOP em todos os DTer todos os documentos são iguais e têm de ser preenchidos na sua totalidade. O SIOP não emite documentos incompletos, dando erro e obrigando assim os militares a ter de completar todos os campos de informação. Tal facto é uma mais-valia até na relação com os Tribunais pois é importante que o expediente para aí enviado seja todo nos mesmos moldes.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Bastante. Mais um útil instrumento de Controlo Interno.

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Sim. Não permite que os documentos sejam emitidos com erros ou omissões. Também é possível efectuar rápidas correcções ou adaptações a escala de serviço.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Tirando os problemas de rede e velocidade de funcionamento, as suas potencialidades mas visíveis são, cruzamento de todo tipo de informações dos DTer. Facilidade e rapidez de acesso a informação importante. Para a actividade operacional bem como o seu Controlo Interno.

Vulnerabilidades para lá dos problemas actuais de velocidade de rede são, o facto de dependermos sempre de uma tecnologia de informação que a qualquer momento pode falhar. Motivo pelo qual os Comandantes DTer terão de usar sempre outros meios para garantir o permanente Controlo Interno da actividade operacional.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Resolver os problemas de velocidade de rede e se possível ligar o SIOP a outras bases de dados exterior a GNR.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>26</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Masculino</u></p> <p>Posto: <u>Tenente</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>4</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do DTer de Matosinhos</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Matosinhos</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho</u></p> <p>Hora: <u>18</u> H <u>00</u> M</p> <p>Duração: <u>14</u> M</p>
---	--

APÊNDICE I – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 4

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 4

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do PTer de Carvalhos – Sargento Ajudante Correia

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt do PTer de Carvalhos.

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Todo o controlo da actividade diária no PTer Afectação dos recursos humanos e materiais. Gestão e controlo dos subordinados para cumprirem as varias missões investidas na GNR.

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

Acesso à informação era moroso. Dificuldade em consultar determinadas informações. Ausência de formação permanentemente actualizada para elaboração de estatísticas de desempenho dos militares. Falta de gráficos a referir quais as áreas onde os militares podem errar por força da natureza das missões.

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não.

Actualmente uso entre outros o livro de registo diário em papel, onde controlo a situação dos meus subordinados. Controlo as suas tarefas e expediente elaborado através da fiscalização aos livros de registo e com algumas rondas que por vezes faço aos PTer

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Por vezes temos problemas de rede no SIOP, o que leva muito tempo a abrir, ou a carregar informação no SI.

Ainda não resolveu a falta de relatórios para fazer estudos dos erros mais cometidos pelos militares e em que áreas.

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Uma boa parte sim. Todo o tratamento de informação do controlo da nossa actividade operacional está no SIOP.

Falta como referi anteriormente relatórios para fazer estudos dos erros mais cometidos pelos militares e em que áreas.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

Os que estão no SIOP estão.

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Não.

Actualmente gasto muito tempo a carregar informação para o SIOP bem como a resolver problemas de rede e velocidade de funcionamento. Por vezes os meus militares gastam uma ou duas horas a receber uma queixa e já quase a acabar o SIOP fica inoperacional. O que acontece nessas situações é ter de fazer novamente a recolha dos dados porque tudo o trabalho realizado no SIOP foi perdido. Pelo relatado anteriormente tenho de ocupar o meu tempo nesses problemas que nesta altura já não deviam existir.

Perco ainda tempo na formação de alguns militares porque não estão familiarizados com as novas tecnologias e SI.

Ainda tenho de ter um tempo para motivar os meus subordinados que ou não sabem ou não gostam de trabalhar no SIOP.

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /.PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Não. Porque o SIOP é apenas mais um instrumento.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer?

Muita. Desde que funcione com as suas valências todas e me permita extrair relatórios que espelhem os resultados da actuação dos meus militares.

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Sim. Principalmente no que diz respeito a uniformização do expediente. Contribuiu para evitar que os documentos fossem emitidos com falta de alguma informação importante, que por descuido ou falha humana não seja colocada nos documentos.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Potencialidades: rápido acesso à informação, uniformização de documentos. Base de dados com informações úteis quer para a actividade operacional nos DTer quer para o seu controlo. Cruzamento de informações entre os PTer

Problemas de rede e velocidade de funcionamento.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Aumento da velocidade de funcionamento e correcção de alguns problemas de rede. Não é muito lógico ter um SI que seja necessário repetir a mesma informação varias vezes ao longo do mesmo documento.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>44</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Masculino</u></p> <p>Posto: <u>Sargento Ajudante</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>20</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do PTer de</u> <u>Carvalhos</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Carvalhos</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho</u></p> <p>Hora: <u>15</u> H <u>00</u> M</p> <p>Duração: <u>10</u> M</p>
--	---

APÊNDICE J – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 5

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 5

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do PTer de Canelas – Sargento Ajudante Pires

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt do P Ter de Canelas.

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Controlo relacionado com todo o serviço realizado nos PTer Fiscalização das tarefas diárias dos militares e o expediente dessas resultantes.

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

No acesso a informações constantes nos vários livros de registo. Vejamos que é difícil procurar informações de um acontecimento transacto nos vários livros de registo que existem nos PTer

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não.

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Não da para controlar os militares no que diz respeito as contra ordenações por eles levantadas. Pois actualmente o SIOP ainda não prevê o carregamento dessa informação.

Lento no cruzamento e transferência de dados.

Ter de introduzir a mesma informação em vários locais no mesmo documento, pois o SIOP não o faz automaticamente. Exemplo se aparecerem cinco campos no auto de notícia

com o nome do autor, tenho de escrever o nome do autor em todos. Quando na minha opinião deveria ser só no primeiro.

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Não.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

Actualmente ainda não. Penso que estejam mais adequados para outra área da realidade da GNR, a investigação criminal. Penso que foi criado a pedido do Comando Geral para auxiliar a investigação criminal e depois alguém resolveu adaptar aos PTer

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Não. Porque é lento na transferência de dados e lento a operar pois é necessário preencher inúmeros dados. Nesta fase inicial de carregamento de informação é normal que se perca mais tempo, mas vai ser útil no futuro.

Perco ainda tempo na formação de alguns militares porque não estão familiarizados com as novas tecnologias e SI.

Ainda tenho de ter um tempo para motivar os meus subordinados que ou não sabem não gostam de trabalhar no SIOP.

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /.PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Melhorou. Uniformidade de expediente. Facto de os documentos não serem emitidos sem a informação estar completa.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Se o SIOP estiver funcional, muita importância.

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Não. Porque os meus militares por indicações minhas já elaboravam todo o expediente conforme as Normas de Execução Permanentes do comando Geral.

O Controlo Interno da actividade operacional foi algo que sempre tive controlado.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Como potencialidades o facto de permitir transferência de dados. Cruzamento de informações entre os PTer, acabou com perdas de tempo em consultar os livros de registo que existem nos PTer

Vulnerabilidades o facto de estar a trabalhar muito lentamente. Por vezes existem problemas de rede no SIOP.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Aumentar a velocidade de funcionamento. Resolver os problemas de rede.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>43</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Masculino</u></p> <p>Posto: <u>Sargento Ajudante</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>20</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do PTer de Canelas</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Canelas</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho de 2008</u></p> <p>Hora: <u>17</u> H <u>00</u> M</p> <p>Duração: <u>13</u> M</p>
---	---

APÊNDICE K – APRESENTAÇÃO DA ENTREVISTA Nº 6

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA Nº 6

Tema: A eficácia do Controlo Interno da Guarda Nacional Republicana.

Entrevistado: Comandante do PTer de Avintes – 1º Sargento Silva

1-Há algum inconveniente em responder a esta entrevista?

Não.

2-Que funções desempenha na GNR?

Cmdt PTer Avintes

3-O que entende por Controlo Interno da actividade operacional da GNR?

Saber tudo o que se passa num PTer a todos os níveis. Desde actividade operacional ao nível de conta -ordenações e crime.

4- Se já utilizou outros instrumentos que não o SIOP, quais as principais dificuldades que sentia no controlo da actividade operacional, antes da implementação do SIOP?

Perdia muito tempo em consultar os livros que continham o trabalho feito pelos meus subordinados no despenho das suas missões.

5- Actualmente utiliza exclusivamente o SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional? Se não, quais os outros meios?

Não. Livros de Registo, livro de registo diário, conhecido por modelo quatro.

6- Que dificuldades encontra na utilização do SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Lentidão no funcionamento do SIOP. Por vezes o SIOP está inoperacional. Acontecem falhas ao nível de processamento de dados.

7- Considera que um elevado número de instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional encontram-se no SIOP? Se sim enumere-os e indique os que faltam.

Alguns. Através dos registos dá para controlar a actividade interna dos militares ao nível criminal. Embora ainda não seja possível nas contra ordenações.

Falta de pormenores como a matricula da viatura na folha de escala. Pois poderá ser útil no caso de algum acidente e assim.

8- Na sua opinião os instrumentos de Controlo Interno da actividade operacional constantes no SIOP estão totalmente adequados à realidade da GNR? Se não que alterações deverão ser implementadas?

É difícil porque há militares que por força de desconhecimento, pouca formação nas novas tecnologias ou mesmo a idade oferecem uma certa resistência a mudança. Dizem mesmo que o SIOP é algo complexo.

9- Na qualidade de Cmdt considera que efectuar o Controlo Interno da actividade operacional através do SIOP é uma forma de rentabilizar (economizar) o seu tempo disponível? Se sim, porque?

Não. O facto de o SIOP ainda ter muitas limitações, mais especificamente ligadas aos problemas de rede e velocidade de funcionamento faz com que muito do meu tempo seja vocacionado para resolver problemas que à partida já não deviam de existir.

Demoro mais tempo a fazer a escala do que antes. Já ordenei mesmo aos meus militares para não receberem queixas no SIOP, evitando que as pessoas que se dirigem ao PTer percam duas ou três horas como já aconteceu, para apresentarem uma queixa de violência doméstica.

Na prática tenho de fazer as coisas em duplicado, motivo pelo qual em vez de ganhar ainda perco é tempo.

10- Considera que a qualidade das tarefas desempenhadas pelos seus subordinados no DTer /.PTer melhorou após a implementação do SIOP? Se sim, em que medida?

Depende. No que diz respeito a erros ortográficos não porque os meus militares já faziam o expediente no computador e aí já se evitavam muitos erros.

Se falarmos de uniformidade de documentos aí penso que foi uma melhoria considerável.

11-Que importância atribui ao SIOP para a realização do Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer ?

Se a GNR conseguir trabalhar com o SIOP em todo o seu dispositivo a 100% penso que será muito importante.

12- Considera que o SIOP contribuiu para reduzir eventuais erros cometidos pelos seus subordinados? Se sim, quais?

Não.

13- Quais são as potencialidades e vulnerabilidades do SIOP no Controlo Interno da actividade operacional nos DTer /.PTer da GNR?

Cruzamento de informações nos PTer Rápido acesso a informação importante. Permite aos Comandantes evitar desvios comportamentais nos seus subordinados.

O SIOP tem problemas de velocidade de rede. Perco muito tempo a fazer a escala e a controlar a actividade dos meus subordinados.

Está lento na entrada e saída de correspondência.

14- Que modificações propõe para melhorar o SIOP na vertente do Controlo Interno da actividade operacional?

Resolver os referidos problemas de rede. Aumentar a velocidade de funcionamento e garantir a sua permanente operacionalidade em toda a organização.

<p>Caracterização da Amostra</p> <p>Idade: <u>33</u> Anos</p> <p>Sexo: <u>Feminino</u></p> <p>Posto: <u>1º Sargento</u></p> <p>Tempo de Serviço: <u>13</u> Anos</p> <p>Função: <u>Comandante do PTer de Avintes</u></p>	<p>Contexto da Entrevista:</p> <p>Local: <u>Avintes</u></p> <p>Data: <u>25 de Junho</u></p> <p>Hora: <u>18</u> H <u>30</u> M</p> <p>Duração: <u>13</u> M</p>
--	---

INQUÉRITO APLICADO



ACADEMIA MILITAR

DIRECÇÃO DE ENSINO

LICENCIANTURA EM CIÊNCIAS MILITARES – GNR

TPO – GNR INFANTARIA 2007/2008

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

Inquérito Por Questionário

Trabalho realizado pelo Aspirante de Infantaria José Biscaia

Orientador: Capitão de Infantaria Rogério Gil Raposo

Junho de 2008

Escola da Guarda

TIROCÍNIO PARA OFICIAIS



ACADEMIA MILITAR
DIRECÇÃO DE ENSINO

TPO GNR/INF – 2007/2008

APÊNDICE L – INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

INTRODUÇÃO

O presente Questionário insere-se no âmbito do **Trabalho de Investigação Aplicada** necessário para a conclusão do Mestrado em Ciências Militares – Ramo GNR Infantaria, subordinado ao tema “**A eficácia do sistema de Controlo Interno da GNR.**” Tendo como objectivo determinar, “qual o contributo do Sistema Integrado de Informações Operacionais de Polícia (SIIO), para a eficácia do Controlo Interno da actividade operacional nos Destacamentos Territoriais, (DTER) da Guarda Nacional Republicana (GNR)?.” Os dados a recolher serão anónimos e sujeitos a tratamento estatístico.

INSTRUÇÕES

Para responder ao Questionário, deverá assinalar com uma cruz (X) a resposta com que mais se identifica. Por favor responda a todas as questões colocadas. Pretende-se que responda às seguintes questões tendo somente em consideração os conhecimentos que dispõe. Todas as respostas são estritamente confidenciais, não se pretendendo qualquer tipo de identificação pessoal.

Para se poder realizar o tratamento estatístico, solicita-se que envie o presente Inquérito, no envelope que o acompanha, com a maior brevidade possível. O tempo limite de recepção será dia **10 de Julho de 2008.**

OBRIGADO PELA COLABORAÇÃO.

José Alberto Oliva Biscaia

Asp. GNR/INF

APÊNDICE M – QUESTIONÁRIO

Caracterização dos Inquiridos

1. Idade _____ anos

2. Género ☐ M ☐ F

3. Função ☐ Comandante de DTer ☐ comandante de PTer

4. Concorda que o SIOP é mais um instrumento de Controlo Interno da actividade operacional ao dispor dos Comandantes de Destacamento e PTer

☐ Sim.

☐ Não.

5. Classifique a actual velocidade de acesso ao SIOP no seu DTer / PTer ?

Muito Lenta		Lenta		Razoável		Rápida		Muito Rápida	
-------------	--	-------	--	----------	--	--------	--	--------------	--

6. Qual a importância que atribui ao SIOP para o Controlo Interno da actividade operacional nos DTer/ PTer ?

Nenhuma		Muito pouca		Alguma		Muita		Bastante	
---------	--	-------------	--	--------	--	-------	--	----------	--

7. O SIOP apresenta problemas de rede no seu funcionamento diário nos DTer/ PTer ?

Nunca		Raramente		Por vezes		Frequentemente		Sempre	
-------	--	-----------	--	-----------	--	----------------	--	--------	--

8. Os documentos constantes no SIOP utilizados para o Controlo Interno da actividade operacional estão adaptados à realidade dos DTer/ PTer da GNR?

Discordo Totalmente		Discordo		Nem concordo nem discordo		Concordo		Concordo Totalmente	
------------------------	--	----------	--	------------------------------------	--	----------	--	------------------------	--

9. Conhece alguma valência que o SIOP dispõe para auxiliar no Controlo Interno da actividade operacional no seu DTer / PTer ?

Nenhuma		Poucas		Algumas		Muitas		Todas	
---------	--	--------	--	---------	--	--------	--	-------	--

10. Considera que o SIOP provocou alguma alteração no Controlo Interno da actividade operacional no seu DTer/ PTer?

Nenhuma		Poucas		Algumas		Muitas		Bastantes	
---------	--	--------	--	---------	--	--------	--	-----------	--

11. Existem militares do seu DTer / PTer que têm dificuldades em trabalhar com o SIOP?

Todos		Muitos		Alguns		Poucos		Nenhum	
-------	--	--------	--	--------	--	--------	--	--------	--

12. Estando o SIOP a funcionar a 100%, considera-o útil para os Comandantes controlarem actividade operacional nos DTer / PTer ?

Muito pouco		Pouco		Algo		Muito		Bastante	
-------------	--	-------	--	------	--	-------	--	----------	--

13. A implementação do SIOP reduziu eventuais erros cometidos pelos seus subordinados?

Discordo Totalmente		Discordo		Nem concordo nem Discordo		Concordo		Concordo Totalmente	
------------------------	--	----------	--	------------------------------------	--	----------	--	------------------------	--

14. A implementação do SIOP foi útil, para lhe poupar tempo no Controlo Interno da actividade operacional no seu DTer/ PTer ?

Discordo Totalmente		Discordo		Nem concordo nem Discordo		Concordo		Concordo Totalmente	
------------------------	--	----------	--	------------------------------------	--	----------	--	------------------------	--

APÊNDICE N – TABELAS OUTPT DO SPSS REFERENTES ÀS RESPOSTAS AO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Tabela4.1: Função dos Inquiridos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cmdt DTer	3	16,7	16,7	16,7
Cmdt PTer	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela4.2: Idade dos Inquiridos

	Frequency	Percent	valid Percent	Cumulative Percent
26	1	5,6	5,6	5,6
27	1	5,6	5,6	11,1
33	3	16,7	16,7	27,8
35	1	5,6	5,6	33,3
36	1	5,6	5,6	38,9
41	2	11,1	11,1	50,0
43	1	5,6	5,6	55,6
44	3	16,7	16,7	72,2
46	2	11,1	11,1	83,3
49	2	11,1	11,1	94,4
55	1	5,6	5,6	100,0
	18	100,0	100,0	

Tabela4.3: Género dos Inquiridos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Masculino	17	94,4	94,4	94,4
Feminino	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.1: SIIOP é mais um instrumento de controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sim	18	100,0	100,0	100,0

Tabela5.2: Importância do SIOP no controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pouca	1	5,6	5,6	5,6
Alguma	5	27,8	27,8	33,3
Muita	9	50,0	50,0	83,3
Bastante	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.3: Velocidade de acesso ao SIOP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muito Lenta	13	72,2	72,2	72,2
Lenta	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.4: Problemas de funcionamento do SIOP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nunca	1	5,6	5,6	5,6
Raramente	1	5,6	5,6	11,1
Frequentemente	11	61,1	61,1	72,2
Sempre	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.5: SIOP esta adaptado a realidade da GNR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo Totalmente	1	5,6	5,6	5,6
Discordo	3	16,7	16,7	22,2
Nem Concordo Nem Discordo	6	33,3	33,3	55,6
Concordo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.6: Valências constantes no SIOP para o controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nenhuma	2	11,1	11,1	11,1
Poucas	1	5,6	5,6	16,7
Algumas	7	38,9	38,9	55,6
Muitas	7	38,9	38,9	94,4
Todas	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.7: Alterações que o SIOP provuou no controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Poucas	10	55,6	55,6	55,6
Bastantes	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.8: Dificuldades dos militares em trabalhar com o SIOP

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Muitos	3	16,7	16,7	16,7
Alguns	9	50,0	50,0	66,7
Poucos	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.9: Utilidade do SIOP no controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Algo	2	11,1	11,1	11,1
Muito	13	72,2	72,2	83,3
Bastante	3	16,7	16,7	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.10: SIOP reduziu eventuais erros cometidos anteriormente pelos militares

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo Totalmente	1	5,6	5,6	5,6
Discordo	8	44,4	44,4	50,0
Nem Concordo Nem Discordo	6	33,3	33,3	83,3
Concordo	2	11,1	11,1	94,4
Concordo Totalmente	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Tabela5.11: O SIOP actualmente poupa tempo na realização do controlo interno

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Discordo Totalmente	3	16,7	16,7	16,7
Discordo	4	22,2	22,2	38,9
Nem Concordo Nem Discordo	5	27,8	27,8	66,7
Concordo	5	27,8	27,8	94,4
Concordo Totalmente	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	